

RESOLUÇÃO Nº 188, DE 24 DE MAIO DE 2006.

[Alterada pela Resolução n.º 17, de 06 de março de 2023](#)

[Alterada pela Resolução n.º 35, de 18 de abril de 2024](#)

Regulamenta os procedimentos para aplicação de penalidades às infrações cometidas contra os Regulamentos e Contrato de Concessão dos Serviços de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário.

O DIRETOR PRESIDENTE DA AGÊNCIA REGULADORA DE ÁGUAS E SANEAMENTO DO DISTRITO FEDERAL- ADASA, no uso de suas atribuições regimentais, de acordo com deliberação da Diretoria, tendo em vista o disposto no inciso VIII, do artigo 11, da Lei Distrital nº 3.365, de 16 de junho de 2004, no inciso II, do artigo 37 do Regimento Interno da Agência, aprovado pela Resolução nº 04, de 24 de junho de 2005, e o que consta do Processo 0197-000.034/2005, e

Considerando que compete a ADASA, no âmbito de suas atribuições de fiscalização das instalações e serviços de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário, a apuração de infrações e aplicação de penalidades;

Considerando a necessidade de se adequar os procedimentos para apurar infrações e impor penalidades, especialmente em face das alterações na legislação aplicável aos processos administrativos em geral;

Considerando a necessidade de se estabelecer procedimento específico para aplicação de penalidades de competência da ADASA, bem como de se aperfeiçoar o processo punitivo de competência das Áreas de Fiscalização;

Considerando a necessidade de se estabelecer critérios para definição do valor das multas a serem aplicadas pela fiscalização aos infratores, resolve:

Art. 1º Aprovar procedimentos para regular a imposição de penalidades aos concessionários de Serviços Públicos de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário.

Parágrafo único. As penalidades previstas nesta Resolução aplicam-se sem prejuízo das sanções administrativas específicas previstas na legislação e regulamentação setorial vigentes, incluindo normas editadas pela ADASA, desde que não impliquem mais de uma sanção disciplinar para um mesmo fato gerador.

CAPÍTULO I DAS PENALIDADES

Art. 2º As infrações tipificadas nesta Resolução sujeitarão o infrator às penalidades conforme a seguir:

- I - advertência;
- II - multa;
- III - embargo de obras;

- IV - interdição de instalações;
- V - intervenção administrativa
- VI - caducidade da concessão.

Parágrafo único. A aplicação das penalidades de que trata este artigo compete:

- a) ao Superintendente responsável pela ação fiscalizadora, nos casos previstos nos incisos I a IV;
- b) à Diretoria, por proposta do Superintendente responsável pela ação fiscalizadora, nos casos referidos nos incisos V e VI.

CAPÍTULO II DAS INFRAÇÕES E SANÇÕES

Seção I Da Advertência

Art. 3º A penalidade de advertência poderá ser aplicada nas infrações passíveis de multa, caso o prestador não tenha sido autuado por idêntica infração nos últimos 12 (doze) meses anteriores à ocorrência. ([Redação da pela Resolução n.º 17, de 06 de março de 2023](#))

Seção II Das Multas

Art. 4º As penalidades de multa são classificadas nos grupos I, II, III, IV e V, de acordo com as infrações relacionadas no Anexo I desta Resolução. ([Redação da pela Resolução n.º 17, de 06 de março de 2023](#))

§ 1º ([Revogado](#))

§ 2º ([Revogado](#))

§ 3º ([Revogado](#))

§ 4º ([Revogado](#))

Art. 5º ([Revogado](#))

Seção III Do Embargo de Obras e da Interdição de Instalações

Art. 6º Sem prejuízo das penalidades de advertência e multa, constitui infração, sujeita às penalidades de embargo ou interdição, a realização de obras ou aquisição de instalações que ponham em risco a integridade física ou patrimonial de terceiros.

Parágrafo único. Na hipótese da aplicação das penalidades de embargo de obras ou de interdição de instalações, o recurso será recebido sem o efeito suspensivo.

Seção IV

Da Intervenção Administrativa

Artigo 7º A prestação dos Serviços Públicos de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário está sujeita à intervenção administrativa, nos termos da legislação, em especial da Lei nº 8.987, de 13 de fevereiro de 1997, que poderá ser decretada em caso de:

- I - Prestação de serviços em desacordo com as condições estabelecidas no Contrato de Concessão e demais normas reguladoras do setor;
- II - Desequilíbrio econômico-financeiro decorrente de gestão que coloque em risco a continuidade dos serviços;
- III - Verificação de reiteradas infrações a normas contratuais, regulamentares e legais pertinentes, não regularizadas após determinação da ADASA; e
- IV - Pedido de recuperação judicial.

§ 1º A intervenção será determinada por Resolução da ADASA, que indicará seu prazo, objetivo e limites da medida, em função das razões que a ensejaram, e designará o interventor.

§ 2º A decretação da intervenção não afetará o curso regular dos negócios da concessionária, nem seu normal funcionamento e produzirá de imediato, o afastamento dos respectivos administradores.

§ 3º A assembleia de acionistas da concessionária subsiste durante a intervenção sem, todavia, intervir na gestão dos negócios.

§ 4º A intervenção poderá ser prorrogada se persistirem os motivos de sua decretação e observado o prazo máximo de 180 (cento e oitenta) dias. ([Redação da pela Resolução n.º 17, de 06 de março de 2023](#))

§ 5º Declarada a intervenção, a ADASA instaurará, no prazo de 30 (trinta) dias, procedimento administrativo para comprovar as causas determinantes da medida e apurar responsabilidades, assegurado o direito de ampla defesa, devendo o mesmo ser concluído no prazo de até 180 (cento e oitenta) dias, sob pena de considerar-se inválida a intervenção. ([Redação da pela Resolução n.º 17, de 06 de março de 2023](#))

§ 6º Dos atos do interventor caberá recurso à Diretoria da ADASA.

§ 7º Para os atos de alienação e disposição do patrimônio da concessionária, o interventor necessitará de prévia autorização da Diretoria da ADASA.

§ 8º O interventor prestará contas à ADASA e responderá pelos atos praticados durante a sua gestão.

Seção V

Da Caducidade da Concessão

Art. 8º A concessão de serviços do Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário está sujeita à declaração de caducidade, nos termos da legislação, em especial da Lei nº 8.987, de 13 de fevereiro de 1995, bem assim do respectivo Contrato de Concessão, quando:

- I - o serviço estiver sendo prestado de forma inadequada ou ineficiente, tendo por base, as normas, critérios, indicadores e parâmetros definidores da qualidade do serviço;
- II - a concessionária paralisar o serviço ou concorrer para tanto, ressalvadas as hipóteses

decorrentes de caso fortuito ou força maior;

III - a concessionária perder as condições econômicas, técnicas ou operacionais para manter a adequada prestação do serviço concedido ou permitido;

IV - a concessionária não cumprir as penalidades impostas por infrações, nos devidos prazos;

V - a concessionária não atender a intimação da ADASA no sentido de regularizar a prestação do serviço; e

VI - a concessionária for condenada em sentença transitada em julgado por sonegação de tributos, inclusive contribuições sociais.

§ 1º A declaração de caducidade da concessão deverá ser precedida da verificação da inadimplência da concessionária ou permissionária em processo administrativo, assegurado o direito de ampla defesa.

§ 2º Instaurado o processo administrativo e comprovada a inadimplência, a caducidade será declarada pela ADASA, independentemente de indenização prévia, a qual será calculada no decurso do processo.

§ 3º Declarada a caducidade, não resultará para a ADASA qualquer espécie de responsabilidade em relação aos encargos, ônus, obrigações ou compromissos com terceiros ou com empregados da concessionária.

CAPÍTULO III DOS CRITÉRIOS PARA FIXAÇÃO DAS MULTAS

Art. 9º Os valores das multas serão determinados mediante aplicação dos percentuais a seguir definidos para os respectivos grupos, sobre o valor da receita operacional líquida média mensal faturada pela concessionária, correspondente ao exercício anterior ao da lavratura do Auto de Infração, com os seguintes percentuais: [\(Redação da pela Resolução n.º 17, de 06 de março de 2023\)](#)

I - grupo I - 0,01% (um centésimo por cento);

II - grupo II - 0,07% (sete centésimo por cento);

III - grupo III - 0,5% (cinco décimos por cento);

IV - grupo IV - 2% (dois por cento); e

V - grupo V - 4% (quatro por cento).

Parágrafo único. [\(Revogado\)](#)

Art. 10 [\(Revogado\)](#)

Art. 11. Consideram-se circunstâncias agravantes: [\(Redação da pela Resolução n.º 17, de 06 de março de 2023\)](#)

I - reincidência; e [\(Redação da pela Resolução n.º 17, de 06 de março de 2023\)](#)

II - resistência injustificada à fiscalização e ao andamento do processo de aplicação de penalidade. [\(Redação da pela Resolução n.º 17, de 06 de março de 2023\)](#)

§ 1º. Entende-se por reincidência, a repetição de igual infração no período de 12 (doze) meses após

a decisão irrecurável na esfera administrativa. ([Redação da pela Resolução n.º 17, de 06 de março de 2023](#))

§ 2º. Aplica-se, aos casos de reincidência, acréscimo de 50% (cinquenta por cento) sobre o valor das multas aplicadas, limitado a 5% (cinco por cento) da receita operacional líquida média mensal do exercício anterior. ([Incluído pela Resolução n.º 17, de 06 de março de 2023](#))

§ 3º Aplica-se aos casos do inciso II, acréscimo de 20% (vinte por cento) sobre o valor das multas aplicadas, limitado a 5% (cinco por cento) da receita operacional líquida média mensal do exercício anterior. ([Incluída pela Resolução n.º 17, de 06 de março de 2023](#))

Art. 11-A. Consideram-se circunstâncias atenuantes: ([Incluído da pela Resolução n.º 17, de 06 de março de 2023](#))

I - a comunicação voluntária da ocorrência da infração à Adasa, antes da lavratura do Auto de Infração;

II - a adoção voluntária pelo prestador de serviços de providências para evitar ou minimizar as consequências da infração, ou para reparar os seus efeitos, antes da lavratura do Auto de Infração;
e

III - a inexistência de aplicação de penalidades nos 12 (doze) meses anteriores à lavratura do Auto de Infração;

§ 1º Ocorrendo situações atenuantes, as multas poderão ser reduzidas em até 30% (trinta por cento), considerando-se o percentual de 10% (dez por cento) para cada circunstância atenuante efetivamente constatada.

§ 2º Não se aplica qualquer das circunstâncias atenuantes para os casos de reincidência e para as infrações classificadas nos grupos I e II;

Art. 12. Na hipótese da ocorrência concomitante de mais de uma infração, serão aplicadas, simultânea e cumulativamente, às penalidades correspondentes a cada uma delas, desde que não impliquem mais de uma sanção disciplinar para um mesmo fato gerador. ([Redação da pela Resolução n.º 17, de 06 de março de 2023](#))

CAPÍTULO IV DOS PROCEDIMENTOS

Seção I DA AÇÃO FISCALIZADORA

Art. 13. ([Revogado](#))

Art. 14. ([Revogado](#))

Art. 15. ([Revogado](#))

CAPÍTULO V
DO TERMO DE COMPROMISSO DE AJUSTE DE CONDUTA

Art. 16. [\(Revogado\)](#)

CAPÍTULO VI
DO PROCEDIMENTO PARA APLICAÇÃO DE PENALIDADES DE COMPETÊNCIA
DAS SUPERINTENDÊNCIAS DE FISCALIZAÇÃO

Art. 17. [\(Revogado\)](#)

Art. 18. [\(Revogado\)](#)

Art. 19. [\(Revogado\)](#)

Art. 20. [\(Revogado\)](#)

Art. 21. [\(Revogado\)](#)

CAPÍTULO VII
DO PROCEDIMENTO PARA APLICAÇÃO DE PENALIDADES DE COMPETÊNCIA
DA DIRETORIA DA ADASA

Art. 22. Com base em ação específica de fiscalização anteriormente realizada ou em Relatório de Acompanhamento de Fiscalização - (RAF), o responsável, constatando a existência de fatos que possam, de per si ou conjuntamente, caracterizar qualquer das infrações a que aludem os incisos V e VI do artigo 2º desta Resolução, proporá à Diretoria da Adasa que seja cientificado o infrator dessa circunstância, mediante Termo de Intimação – (TI), conforme modelo em anexo, acompanhado de nota técnica.

Art. 23. Julgado procedente, a Diretoria determinará a expedição, por parte do responsável pela ação fiscalizatória, do Termo de Intimação – (TI) a que se refere o artigo precedente, o qual será lavrado em três vias e deverá conter:

- I - identificação do órgão fiscalizador;
- II - nome, endereço e qualificação da intimada;
- III - descrição resumida dos fatos levantados;
- IV- indicação de não conformidade e/ou determinação de ações a serem empreendidas pela intimada, se for o caso, com seus respectivos prazos;
- V - especificação do ato da Diretoria que autoriza a emissão do TI correspondente;
- VI - informação de que a contestação da intimada deverá ser dirigida à Diretoria da Adasa;
- VII - nome e assinatura do responsável; e
- VIII - local e data da lavratura.

§ 1º Uma via do TI será entregue, ou enviada mediante registro postal com Aviso de Recebimento (AR), ao representante legal da intimada.

§ 2º A segunda via do TI será encaminhada à Secretaria-Geral da Adasa, para acompanhamento e controle, enquanto a terceira será autuada no respectivo processo.

Art. 24. A decisão acerca da aplicação das penalidades de que tratam os incisos V e VI do artigo 2º desta Resolução será proferida pela Diretoria da Adasa e comunicado o seu inteiro teor à infratora, no prazo de 60 (sessenta dias), contados do recebimento da respectiva manifestação.

Parágrafo único. A decisão referida no “caput” deste artigo consubstanciar-se-á em Resolução da Adasa, a ser publicada no Diário Oficial Distrito Federal.

CAPÍTULO VIII DO RECURSO

Art. 25. [\(Revogado\)](#)

Art. 26. [\(Revogado\)](#)

Art. 27. [\(Revogado\)](#)

CAPÍTULO IX DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 28. Em qualquer momento do processo administrativo, incluindo a fase recursal, poderá ser instado o Serviço Jurídico da Adasa para emitir parecer, no prazo de 15 (quinze) dias úteis.

Art. 29. Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

DAVID JOSÉ DE MATOS

ANEXO I

TABELA DE INFRAÇÕES SUJEITAS A PENALIDADE DE MULTA

(Incluído pela Resolução n.º 17, de 06 de março de 2023)

Código	Infração	Grupo	Natureza	Categoria	Referência Legal
I-001	Não disponibilizar, em local de fácil visualização e acesso, formulário para manifestações dos usuários relacionadas a críticas, sugestões e elogios nos postos de atendimento.	Grupo I	Técnica	Condições gerais da prestação dos serviços	Resolução n. 14/2011 (Art. 16, §2.)
I-002	Deixar de comunicar aos usuários as providências adotadas em face de queixas ou de reclamações relativas aos serviços no prazo máximo de 7 (sete) dias, quando não for possível uma resposta imediata.	Grupo I	Técnica	Condições gerais da prestação dos serviços	Resolução n. 14/2011 (Art. 19)
I-003	Não disponibilizar carta de serviços contendo, no mínimo, informações sobre solicitações, prazos para atendimentos, forma de utilização dos serviços, casos e procedimentos para suspensão dos serviços e orientações para apresentação de recursos.	Grupo I	Técnica	Condições gerais da prestação dos serviços	Resolução n. 14/2011 (Art. 21)
I-004	Não disponibilizar nos postos de atendimento, em local de fácil visualização e acesso, bem como em seu sítio eletrônico ou em outros meios de comunicação, exemplares da Resolução n. 14/2011, Resolução n. 15/2011, do Código de Defesa do Consumidor, da Carta de Serviços aos Usuários e da Portaria do Ministério da Saúde que dispõe sobre os padrões de potabilidade da água.	Grupo I	Técnica	Condições gerais da prestação dos serviços	Lei n. 4285/2008 (Art. 45, VII) Resolução n. 14/2011 (Art. 22) Resolução n. 15/2011 (Art. 28) Decreto Federal n. 5.440/2005, (Art.12)
I-005	Deixar de apresentar justificativas quando a proposição de projetos de PDI totalizar menos de 50% do montante autorizado pela Adasa ou quando houver acúmulo de montante superior a 50% do investimento autorizado em 31 de dezembro de cada ano.	Grupo I	Técnica	Pesquisa, Desenvolvimento e Inovação - PDI	Resolução n. 13/2021 (Anexo A - item 3.5.2) Resolução n. 13/2021 (Anexo A - item 7)
I-006	Deixar de referenciar o apoio financeiro do Programa PDI - Adasa/Caesb nas publicações técnico-científicas resultantes do desenvolvimento dos projetos.	Grupo I	Técnica	Pesquisa, Desenvolvimento e Inovação - PDI	Resolução n. 13/2021 (Anexo A -item 3.7)
I-007	Deixar de publicar no seu sítio eletrônico, com periodicidade e na forma definida pela Adasa, documentos e informações exigidos em resoluções normativas específicas da Adasa e na legislação.	Grupo I	Técnica e Econômica	Informações e Indicadores	Resolução n. 08/2016 (Art. 11, § 1.) Resolução n. 13/2021 (Anexo

					A - item 3.11) Resolução n. 17/2016 (Art. 7, VII)
I-008	Deixar de exibir, em lugar de destaque, a logomarca da Adasa e da Caesb em todo material produzido, produtos, infraestrutura relativa a edificações e de equipamentos adquiridos, no âmbito do Programa de PDI.	Grupo I	Técnica	Pesquisa, Desenvolvimento e Inovação - PDI	Resolução n. 13/2021 (Anexo A - item 3.13)
I-009	Deixar de referenciar, em espaço apropriado, o apoio financeiro do Programa PDI - Adasa/Caesb nas publicações técnico-científicas resultantes do desenvolvimento de projetos.	Grupo I	Técnica	Pesquisa, Desenvolvimento e Inovação - PDI	Resolução n. 13/2021 (Anexo A - item 3.13)
I-010	Realizar alterações na pergunta de pesquisa, objetivos, metas e resultados esperados dos Programas de PDI, sem autorização prévia da Adasa.	Grupo I	Técnica	Pesquisa, Desenvolvimento e Inovação - PDI	Resolução n. 13/2021 (Anexo A - item 4.1)
I-011	Deixar de indicar na fatura em que for lançada a diferença a que se refere a norma vigente, o volume apurado no hidrômetro geral, o somatório dos volumes apurados nos hidrômetros individualizados, diferença de consumo, a forma de cálculo, a tarifa utilizada e o valor devido pela diferença identificada.	Grupo I	Técnica	Hidrometração Individualizada	Resolução n. 15/2011 (Art. 23, §2.)
I-012	Deixa de notificar o usuário nas situações previstas na Resolução n. 14/2011, com comprovação da entrega da notificação ao usuário.	Grupo I	Técnica	Condições gerais da prestação dos serviços	Resolução n. 14/2011 (Art. 25-A)
I-013	Deixar de observar os prazos para execução dos serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário estabelecidos na Resolução n. 14/2011.	Grupo I	Técnica	Condições gerais da prestação dos serviços	Resolução n. 14/2011 (Art. 29) Lei nº 5.618, de 03 de março de 2016
I-014	Deixar de entregar ao usuário cópia do contrato de adesão ao serviço de abastecimento de água e esgotamento sanitário após efetivada a ligação.	Grupo I	Técnica	Condições gerais da prestação dos serviços	Resolução n. 14/2011 (Art. 32, §4.)
I-015	Deixar de realizar vistoria para verificar, no mínimo, os dados cadastrais da unidade usuária e a adequação aos padrões por ele estabelecidos para atendimento do pedido de ligação.	Grupo I	Técnica	Condições gerais da prestação dos serviços	Resolução n. 14/2011 (Art. 37)
I-016	Deixar de informar, sempre que solicitado pelo interessado, as pressões estáticas máxima, dinâmica mínima e média, a vazão disponível na rede pública de distribuição de água e a capacidade de vazão disponível na rede pública coletora de esgotos sanitários.	Grupo I	Técnica	Condições gerais da prestação dos serviços	Resolução n. 14/2011 (Art. 42)
I-017	Deixar de ressarcir em dobro os valores pagos indevidamente, nos	Grupo I	Técnica	Condições gerais da	Resolução n. 14/2011 (Art. 70,

	casos de erro de enquadramento da unidade usuária por culpa exclusiva do prestador de serviços.			prestação dos serviços	§2.)
I-018	Deixar de notificar o usuário sobre a disponibilização do serviço de esgotamento sanitário, para fins de faturamento, caso este já seja atendido pelo serviço de abastecimento de água.	Grupo I	Técnica	Condições gerais da prestação dos serviços	Resolução n. 14/2011 (Art. 79, §4.)
I-019	Deixar de informar, com antecedência mínima de 3 (três) dias úteis, a data fixada para a realização da verificação do hidrômetro na unidade usuária, de modo a possibilitar ao usuário o acompanhamento do serviço.	Grupo I	Técnica	Condições gerais da prestação dos serviços	Resolução n. 14/2011 (Art. 90, §2.)
I-020	Deixar de realizar o registro fotográfico das condições do hidrômetro, inclusive da entrada e da saída de água, e de acondicionar o medidor em invólucro específico lacrado no ato de retirada para o transporte até o laboratório de teste.	Grupo I	Técnica	Condições gerais da prestação dos serviços	Resolução n. 14/2011 (Art. 90, §3.)
I-021	Deixar de proceder à entrega de comprovante ao usuário da aferição do hidrômetro realizada, bem como de informá-lo da possibilidade de acompanhamento do teste de bancada do hidrômetro.	Grupo I	Técnica	Condições gerais da prestação dos serviços	Resolução n. 14/2011 (Art. 90, §4.)
I-022	Deixar de informar na fatura a data prevista para a realização da próxima leitura do hidrômetro	Grupo I	Técnica	Condições gerais da prestação dos serviços	Resolução n. 14/2011 (Art. 93, §3.)
I-023	Deixar de notificar o usuário sempre que o consumo medido for superior a 30% (trinta por cento) do consumo médio.	Grupo I	Técnica	Condições gerais da prestação dos serviços	Resolução n. 14/2011 (Art. 94)
I-024	Deixar de oferecer, no mínimo, 6 (seis) datas de vencimento de fatura para escolha do usuário, distribuídas uniformemente em intervalos regulares ao longo do mês.	Grupo I	Técnica	Condições gerais da prestação dos serviços	Resolução n. 14/2011 (Art. 107, §1.)
I-025	Deixar de orientar o usuário quanto ao calendário de leitura e entrega de fatura.	Grupo I	Técnica	Condições gerais da prestação dos serviços	Resolução n. 14/2011 (Art. 107, §3.)
I-026	Deixar de disponibilizar a fatura ao usuário com no mínimo 10 (dez) dias de antecedência à data de vencimento.	Grupo I	Técnica	Condições gerais da prestação dos serviços	Resolução n. 14/2011 (Art. 108)
I-027	Não constar na fatura da prestação de serviços ou em sua 2ª via o conteúdo mínimo previsto na Resolução n. 14/2011.	Grupo I	Técnica	Condições gerais da prestação dos serviços	Resolução n. 14/2011 (Art. 109) e (Art. 109, Parágrafo único) - Audiência Pública
I-028	Deixar de devolver os valores pagos em duplicidade pelos usuários em forma de crédito na fatura automaticamente até o segundo ciclo de faturamento após a identificação.	Grupo I	Técnica	Condições gerais da prestação dos serviços	Resolução n. 14/2011 (Art. 112, §1. e §2.)

I-029	Deixar de cancelar a fatura questionada e de emitir nova descontando os valores reclamados ou, quando entender pela necessidade de análise, deixar de suspender a exigência de sua quitação até a respectiva deliberação.	Grupo I	Técnica	Condições gerais da prestação dos serviços	Resolução n. 14/2011 (Art. 115, §1.)
I-030	Deixar de deliberar no prazo de 30 (trinta) dias, contados do recebimento da solicitação de revisão de fatura decorrente de falha na medição de volume ou de lançamento indevido de qualquer valor, ou de apresentar ao usuário comunicado conclusivo por escrito do qual constem a irregularidade constatada, os elementos de apuração, os critérios adotados na revisão dos faturamentos, as tarifas utilizadas, a memória descritiva dos cálculos de revisão do valor faturado, e o direito de recurso à Adasa.	Grupo I	Técnica	Condições gerais da prestação dos serviços	Resolução n. 14/2011 (Art. 115, Inciso I, alíneas a, b, c, d, e, f do §3.)
I-031	Deixar de cancelar a fatura questionada pelo usuário decorrente de falha na medição de volume ou de lançamento indevido de qualquer valor e de emitir nova, com prazo de vencimento de no mínimo 10 (dez) dias.	Grupo I	Técnica	Condições gerais da prestação dos serviços	Resolução n. 14/2011 (Art. 115, §3., Inciso II)
I-032	Deixar de devolver em dobro o valor decorrente de erro na fatura, do montante pago em excesso, acrescido de correção monetária e dos juros legais, mesmo na ausência de reclamação do usuário, nos termos da Resolução n. 14/2011, salvo em caso de engano justificável pelo prestador de serviços.	Grupo I	Técnica	Condições gerais da prestação dos serviços	Resolução n. 14/2011 (Art. 116 e Art. 117)
I-033	Deixar de conceder desconto sobre o consumo excedente quando houver constatação e subsequente eliminação de vazamento imperceptível nas instalações hidráulicas da unidade usuária.	Grupo I	Técnica	Condições gerais da prestação dos serviços	Resolução n. 14/2011 (Art. 118)
I-034	Deixar de suspender os serviços de abastecimento de água nos casos previstos nos incisos do art. 121 da Resolução n. 14/2011, bem como deixar de observar os procedimentos previstos para execução deste serviço.	Grupo I	Técnica	Condições gerais da prestação dos serviços	Resolução n. 14/2011 (Art. 121)
I-035	Deixar de prestar informações solicitadas pelos interessados, individualmente, ou por meio de associações, ou de outras formas de participação previstas em normas legais, regulamentares e contratuais, para defesa de seus interesses.	Grupo I	Técnica	Condições gerais da prestação dos serviços	Resolução n. 14/2011 (Art. 134)
I-036	Deixar de notificar ao usuário a impossibilidade ou o atraso de execução de serviço solicitado.	Grupo I	Técnica	Condições gerais da prestação dos serviços	Resolução n. 14/2011 (Art.28)

I-037	Deixar de atender aos usuários com cortesia e eficiência, não fornecendo informações adequadas, e nos prazos previstos, sobre os serviços prestados.	Grupo II	Técnica	Condições gerais da prestação dos serviços	Lei n. 4285/2008 (Art. 45, III) Lei n. 4285/2008 (Art. 45, IV) Lei n. 4285/2008 (Art. 45, V) Lei n. 4285/2008 (Art. 55, III) Resolução n. 14/2011 (Art. 3., VIII). Resolução n. 14/2011 (Art. 18) Resolução n. 14/2011 (Art. 19, §1.) Lei n. 12.527/2011 (Art. 1.)
I-038	Deixar de manter pelo prazo mínimo de 5 (cinco) anos registro atualizado das reclamações e solicitações dos usuários, com anotações do objeto, horários e datas da solicitação e da execução dos serviços, valor cobrado, endereço, providências adotadas e, sempre que possível, o sistema de abastecimento de água ou de esgotamento sanitário a que se referem.	Grupo II	Técnica	Condições gerais da prestação dos serviços	Resolução n. 14/2011 (Art. 19, §2.)
I-039	Não dispor de sistema para atendimento aos usuários por telefone e por outros meios virtuais, durante 24 (vinte e quatro) horas por dia, inclusive sábados, domingos e feriados.	Grupo II	Técnica	Condições gerais da prestação dos serviços	Resolução n. 14/2011 (Art. 20)
I-040	Deixar de desenvolver regularmente campanhas de boas práticas para o consumo consciente de água potável e de esclarecimento sobre o uso adequado das instalações prediais hidrossanitárias da unidade usuária.	Grupo II	Técnica	Condições gerais da prestação dos serviços	Resolução n. 14/2011 (Art. 24, I e II)
I-041	Deixar de atender aos pedidos de informações e de esclarecimentos formulados pela ADASA sobre os aspectos relacionados com a prestação dos serviços.	Grupo II	Técnica e Econômica	Informações e Indicadores	Lei n. 4285/2008 (Art. 45, VIII)
I-042	Promover qualquer alteração no seu estatuto social sem a prévia anuência do poder concedente, inclusive para promover reestruturação societária.	Grupo II	Econômica	Econômico-Financeiro	Lei Federal n. 8.987/1995 (Art. 27) Contrato de Concessão n. 001/2006 (Cláusula Quinta, XIV)
I-043	Deixar de manter acervo documental de acordo com a política nacional de arquivos públicos e privados e demais normas em vigor.	Grupo II	Técnica e Econômica	Econômico-Financeiro	Lei n. 8.159/1991 Contrato de Concessão n. 001/2006 (Cláusula Quinta, XVIII)

I-044	Deixar de encaminhar à ADASA os balancetes mensais, até 40 (quarenta) dias após o encerramento de cada mês, exceto do mês de dezembro, que terá tratamento diferenciado.	Grupo II	Econômica	Econômico-Financeiro	Contrato de Concessão n. 001/2006 (Cláusula Quinta, XX)
I-045	Deixar de encaminhar à ADASA, até 30 (trinta) de abril de cada ano, a Prestação Anual de Contas (PAC), referente ao exercício anterior, contendo todos os demonstrativos previstos no Contrato de Concessão nº 001/2006 e outros que porventura sejam acrescentados pela legislação ou resolução da Adasa.	Grupo II	Econômica	Econômico-Financeiro	Contrato de Concessão n. 001/2006 (Cláusula Quinta, XXI)
I-046	Deixar de encaminhar à ADASA, no prazo de 30 (trinta) dias, cópia dos contratos, convênios, acordos ou ajustes celebrados entre a concessionária e Acionista Controlador, Empresas Coligadas e Controladas por controlador comum, ou que tenham administradores ou diretores comuns com a concessionária.	Grupo II	Técnica e Econômica	Econômico-Financeiro	Contrato de Concessão n. 001/2006 (Cláusula Quinta, Primeira Subcláusula)
I-047	Deixar de atender ao prazo estabelecido para realização de ajustes na minuta de elaboração e de revisão do Plano de Exploração apontadas pela Adasa no processo de validação.	Grupo II	Técnica e Econômica	Plano de Exploração	Resolução n. 15/2019 (Art. 6. Parágrafo único)
I-048	Deixar de enviar, ou enviar fora do prazo e formato estabelecidos, os informes anuais, contendo os dados primários e secundários a serem utilizados no Sistema de Avaliação de Desempenho para apuração dos indicadores de qualidade da prestação dos serviços.	Grupo II	Técnica e Econômica	Informações e Indicadores	Lei n. 11.445/2007 (Art. 23, I) Resolução n. 08/2016 (Art. 16 e Art. 17)
I-049	Deixar de enviar, enviar de forma incompleta, fora do prazo ou fora do formato estabelecidos, as informações complementares necessárias ao processo de monitoramento regular da prestação dos serviços.	Grupo II	Técnica e Econômica	Informações e Indicadores	Resolução n. 08/2016 (Art. 22) Resolução n. 08/2016 (Art. 29) Resolução n. 08/2016 (Art. 31) Resolução n. 08/2016 (Art. 33) Lei Federal n. 11.445/2007 (Art.25)
I-050	Deixar de cumprir as disposições regulamentares relacionadas ao adequado funcionamento e desenvolvimento do Conselho de Consumidores.	Grupo II	Técnica	Conselho de Consumidores	Resolução n. 09/2016 (Art. 22)
I-051	Deixar de realizar e manter atualizado o mapeamento dos seus processos, conforme apontamentos anuais dos relatórios de auditoria e certificação de informações regulatórias.	Grupo II	Técnica	Auditoria e Certificação de Dados	Resolução n. 10/2019 (Art. 3.)
I-052	Deixar de realizar, anualmente, planejamento, elaboração, avaliação, execução e gestão dos projetos constantes da Proposta	Grupo II	Técnica	Pesquisa, Desenvolvimento e	Contrato de Concessão n. 001/2006 (Cláusula Quinta,

	Anual do Programa Pesquisa, Desenvolvimento e Inovação (PDI).			Inovação - PDI	Quarta Subcláusula) Resolução n. 13/2021 (Art.2.)
I-053	Deixar de observar os procedimentos e prazos do fluxo do Programa PDI – Adasa/Caesb.	Grupo II	Técnica	Pesquisa, Desenvolvimento e Inovação - PDI	Resolução n. 13/2021 (Anexo A - item 3.8 e item 4.3)
I-054	Deixar de encaminhar os relatórios de acompanhamento parciais e finais do Programa PDI-Adasa nos prazos e formatos constantes do Anexo A da Resolução n. 13/2021.	Grupo II	Técnica	Pesquisa, Desenvolvimento e Inovação - PDI	Resolução n. 13/2021 (Anexo A - item 3.9)
I-055	Realizar pedidos sucessivos de prorrogação ou interrupção da execução dos projetos do Programa PDI Adasa/Caesb.	Grupo II	Técnica	Pesquisa, Desenvolvimento e Inovação - PDI	Resolução n. 13/2021 (Anexo A - item 4.3 e item 5.1.3)
I-056	Deixar de informar a ADASA, mensalmente, sobre os condomínios que aderiram ao modelo convencional de hidrometração individualizada.	Grupo II	Técnica	Hidrometração Individualizada	Resolução n. 15/2011 (Art. 12, III)
I-057	Deixar de realizar, mensalmente, a leitura do hidrômetro geral e dos hidrômetros individualizados no modelo convencional para apuração dos respectivos consumos.	Grupo II	Técnica	Hidrometração Individualizada	Resolução n. 15/2011 (Art. 19)
I-058	Deixar de realizar primeiro a leitura do hidrômetro geral e posteriormente a dos hidrômetros individualizados.	Grupo II	Técnica	Hidrometração Individualizada	Resolução n. 15/2011 (Art. 21)
I-059	Deixar de faturar a diferença apurada entre o volume medido no hidrômetro geral e a soma dos volumes medidos nos hidrômetros individualizados ou, no caso de diferença negativa, não compensar na inscrição de um hidrômetro que atenda à área comum do condomínio.	Grupo II	Técnica	Hidrometração Individualizada	Resolução n. 15/2011 (Art. 23)
I-060	Deixar de observar os procedimentos previstos em resolução ao realizar o faturamento das edificações que aderirem ao modelo de hidrometração individualizada.	Grupo II	Técnica	Hidrometração Individualizada	Resolução n. 15/2011 (Art. 24) Resolução n. 15/2011 (Art. 25)
I-061	Deixar de instaurar processo administrativo para exigir a correção de irregularidades praticadas por usuário ou deixar de aplicar as sanções cabíveis.	Grupo II	Técnica	Procedimentos de aplicação de penalidades aos usuários	Resolução n. 03/2012 (Ementa)
I-062	Deixar de emitir, no prazo máximo de 45 (quarenta e cinco) dias a partir da solicitação, a Declaração de Aceite para fins de "Habite-se" ou da averbação do sistema predial de água não potável.	Grupo II	Técnica	Diretrizes para o aproveitamento ou reúso de água não	Resolução n. 05/2022 (Art. 11, §1.)

				potável	
I-063	Deixar de manter cadastro atualizado, contendo informações quanto às fontes alternativas utilizadas na edificação, a forma de medição, a quantidade de unidades de consumo inseridas em cada sistema, o volume do consumo medido, a região administrativa, a coordenada geográfica, o número de inscrição, os usos finais, o tipo de tratamento utilizado, o número estimado de pessoas atendidas e a data da emissão da Declaração de Aceite para fins de “Habite-se” ou da averbação do sistema predial de água não potável.	Grupo II	Técnica	Diretrizes para o aproveitamento ou reúso de água não potável	Resolução n. 05/2022 (Art. 12)
I-064	Deixar de operar e manter de forma adequada as unidades integrantes dos sistemas públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, não mantendo-as em bom estado de limpeza, conservação, organização e segurança.	Grupo II	Técnica	Condições gerais da prestação dos serviços	Resolução n. 14/2011 (Art. 9.)
I-065	Deixar de assegurar pressão estática máxima e pressão dinâmica mínima nas tubulações distribuidoras conforme os parâmetros estabelecidos.	Grupo II	Técnica	Condições gerais da prestação dos serviços	Resolução n. 14/2011 (Art. 10)
I-066	Deixar de emitir, em razão de obras de reparação, manutenção ou interconexão de novas redes, aviso prévio aos usuários e à Adasa nos termos da interrupção programada quando houver redução temporária de pressão abaixo do previsto no caput do artigo 10 da Resolução Adasa n. 14/2011.	Grupo II	Técnica	Condições gerais da prestação dos serviços	Resolução n. 14/2011 (Art. 10, §2.)
I-067	Deixar de observar o tempo máximo de espera de 20 (vinte) minutos ou não atender em até 30 (trinta) minutos o máximo de 10% dos usuários de um determinado dia.	Grupo II	Técnica	Condições gerais da prestação dos serviços	Resolução n. 14/2011 (Art. 16, §5.)
I-068	Deixar de emitir e encaminhar ao consumidor declaração de quitação anual de débitos, nos termos da Lei Federal n. 12.007, de 29 de julho de 2009.	Grupo II	Técnica	Condições gerais da prestação dos serviços	Resolução n. 14/2011 (Art. 25)
I-069	Deixar de informar ao usuário as condições de elegibilidade para obtenção do benefício da tarifa social, no ato do pedido de ligação.	Grupo II	Técnica	Condições gerais da prestação dos serviços	Resolução n. 14/2011 (Art. 32, §3.)
I-070	Deixar de observar, no que couber, as disposições legais para racionalização de atos e procedimentos administrativos mediante a supressão ou a simplificação de formalidades ou exigências desnecessárias ou superpostas.	Grupo II	Técnica	Condições gerais da prestação dos serviços	Lei nº 13.726/2018 Resolução n. 14/2011 (Art. 32, §6.)
I-071	Deixar de executar a ligação de água ou de esgoto nos prazos	Grupo II	Técnica	Condições gerais da	Resolução n. 14/2011 (Art. 34)

	especificados e de lançar na fatura subsequente o preço do serviço de execução da ligação, quando o ponto de entrega de água ou de coleta de esgoto estiver a uma distância máxima de 15 (quinze) metros das respectivas redes públicas e não houver necessidade de reforço de capacidade.			prestação dos serviços	
I-072	Deixar de observar os prazos para atendimento de pedido de ligação nos casos em que houver necessidade de obras de reforço ou complementação dos sistemas públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário.	Grupo II	Técnica	Condições gerais da prestação dos serviços	Resolução n. 14/2011 (Art. 36)
I-073	Deixar de efetuar a restauração de edificações, pavimentos e passeios removidos em decorrência de intervenções nos sistemas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário.	Grupo II	Técnica	Condições gerais da prestação dos serviços	Resolução n. 14/2011 (Art. 60)
I-074	Deixar de organizar e manter atualizado o cadastro das unidades usuárias, no qual constem, no mínimo, as informações definidas no Art. 65 da Resolução n. 14/2011.	Grupo II	Técnica	Condições gerais da prestação dos serviços	Resolução n. 14/2011 (Art. 65) Contrato de Concessão n. 001/2006 CLÁUSULA SEGUNDA – Sétima Subcláusula)
I-075	Deixar de disponibilizar, para consulta e análise pela Adasa, as informações constantes do cadastro das unidades usuárias.	Grupo II	Técnica	Condições gerais da prestação dos serviços	Resolução n. 14/2011 (Art. 65, Parágrafo único)
I-076	Deixar de enquadrar, em uma das categorias existentes, a unidade usuária de acordo com a atividade nela exercida.	Grupo II	Técnica	Condições gerais da prestação dos serviços	Resolução n. 14/2011 (Art. 66)
I-077	Deixar de elaborar e executar plano de adequação e interligação dos sistemas locais de condomínios horizontais aos sistemas públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário, incluindo necessariamente a instalação de um hidrômetro para cada unidade usuária.	Grupo II	Técnica	Condições gerais da prestação dos serviços	Resolução n. 14/2011 (Art. 76) Resolução nº 14/2011 (Art. 77, III)
I-078	Deixar de analisar solicitação de hidrometração individualizada e vistoria para emissão de carta de aceite para individualização nas unidades usuárias de condomínios verticais residenciais e de uso misto.	Grupo II	Técnica	Condições gerais da prestação dos serviços	Resolução nº 15/2011, Art. 11, V.
I-079	Deixar de extinguir o contrato de prestação de serviços nos termos da Resolução n. 14/2011.	Grupo II	Técnica	Condições gerais da prestação dos serviços	Resolução n. 14/2011 (Art. 82)
I-080	Deixar de efetuar verificação dos hidrômetros instalados nas unidades usuárias em intervalos não superiores a 5 (cinco) anos, ou	Grupo II	Técnica	Condições gerais da prestação dos serviços	Portaria Inmetro n. 246/2000 Lei n. 4285/2008 (Art. 55, IV)

	por solicitação do usuário.				Resolução n. 14/2011 (Art. 90) Resolução n. 15/2011 (Art. 14)
I-081	Deixar de efetuar as leituras, bem como os faturamentos, em intervalos de aproximadamente 30 (trinta) dias, observados o mínimo de 27 (vinte e sete) dias e o máximo de 33 (trinta e três) dias, de acordo com o calendário pré-estabelecido.	Grupo II	Técnica	Condições gerais da prestação dos serviços	Resolução n. 14/2011 (Art. 93)
I-082	Deixar de comunicar aos usuários na fatura anterior à alteração da programação o remanejamento de rota ou reprogramação do calendário.	Grupo II	Técnica	Condições gerais da prestação dos serviços	Resolução n. 14/2011 (Art. 93, §2.)
I-083	Deixar de organizar e manter atualizado o calendário das respectivas datas fixadas para a leitura dos hidrômetros, apresentação e vencimento da fatura, bem como da interrupção programada do fornecimento.	Grupo II	Técnica	Condições gerais da prestação dos serviços	Resolução n. 14/2011 (Art. 93, §4.)
I-084	Deixar de cobrar as tarifas relativas ao abastecimento de água, esgotamento sanitário, multas e quaisquer outros acréscimos, assim como os outros serviços realizados mediante a emissão de fatura com data para pagamento fixada.	Grupo II	Técnica	Condições gerais da prestação dos serviços	Resolução n. 14/2011 (Art. 107)
I-085	Deixar de disponibilizar gratuitamente em seu sítio da Internet serviço de emissão de segunda via de fatura para consulta ou impressão pelo usuário.	Grupo II	Técnica	Condições gerais da prestação dos serviços	Resolução n. 14/2011 (Art. 107, §4.)
I-086	Não dispor de mecanismos que sejam capazes de identificar pagamento em duplicidade.	Grupo II	Técnica	Condições gerais da prestação dos serviços	Resolução n. 14/2011 (Art. 112)
I-087	Deixar de comunicar as interrupções programadas à Adasa e aos usuários, nos termos da Resolução n. 14/2011.	Grupo II	Técnica	Condições gerais da prestação dos serviços	Resolução n. 14/2011 (Art. 120, §1., I)
I-088	Deixar de comunicar à Adasa, em até 12 (doze) horas após a efetiva regularização do serviço de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, a data e horário da regularização do sistema e da normalização dos serviços e as consequências do evento.	Grupo II	Técnica	Condições gerais da prestação dos serviços	Resolução n. 14/2011 (Art. 120, §1., II)
I-089	Deixar de comunicar mensalmente o prazo para interrupção ou restrição do fornecimento de água ao usuário, a partir do primeiro mês de inadimplência nos casos definidos no Art. 122 da Resolução n. 14/2011.	Grupo II	Técnica	Condições gerais da prestação dos serviços	Resolução n. 14/2011 (Art. 122, §1.)
I-090	Deixar de efetuar nova suspensão sempre que houver religação à revelia executada pelo usuário, exceto quando já tenha sido sanada a	Grupo II	Técnica	Condições gerais da prestação dos serviços	Resolução n. 14/2011 (Art. 124)

	inadimplência que motivou a suspensão.				
I-091	Deixar de atender à solicitação de desativação do serviço de abastecimento de água em caráter temporário ou definitivo, por motivo de desocupação do imóvel ou de ausência prolongada, ou não a executar no prazo constante na Resolução Adasa n. 14/2011, resguardado o direito de livre acesso ao padrão de ligação ao prestador de serviço e o dever de cumprir as condições estabelecidas para a notificação do usuário.	Grupo II	Técnica	Condições gerais da prestação dos serviços	Resolução nº 14/2011, (Art. 25-A) Resolução nº 14/2011 (Art. 89) Resolução nº 14/2011 (Art. 126)
I-092	Descumprir seu dever de realizar a leitura do hidrômetro para emissão de fatura relativa aos serviços prestados até a data da desativação, resguardado o direito de livre acesso ao padrão de ligação ao prestador de serviço e o dever de cumprir as condições estabelecidas para a notificação do usuário.	Grupo II	Técnica	Condições gerais da prestação dos serviços	Resolução nº 14/2011, (Art. 25-A) Resolução nº 14/2011 (Art. 89) Resolução nº 14/2011 (Art. 126)
I-093	Cobrar por consumo eventual durante o período de desativação da ligação da água, salvo quando constatada religação à revelia ou outro tipo de fraude.	Grupo II	Técnica	Condições gerais da prestação dos serviços	Resolução n. 14/2011 (Art. 126, §1.)
I-094	Deixar de promover a religação de ofício ou por solicitação do usuário respeitando os prazos constantes na Resolução n. 14/2011, ressalvada a hipótese de suspensão indevida.	Grupo II	Técnica	Condições gerais da prestação dos serviços	Resolução n. 14/2011 (Art. 128)
I-095	Deixar de promover a religação da prestação de serviços de usuário beneficiado com o parcelamento de débitos.	Grupo II	Técnica	Condições gerais da prestação dos serviços	Resolução n. 14/2011 (Art. 130)
I-096	Deixar de cancelar os eventuais registros de débitos junto às instituições de proteção ao crédito, de usuário beneficiado com o parcelamento de débitos.	Grupo II	Técnica	Condições gerais da prestação dos serviços	Resolução n. 14/2011 (Art. 130)
I-097	Deixar de fornecer declaração sobre a adequação das instalações hidráulicas e sanitárias do imóvel, mediante requerimento do interessado, para efeito de concessão de “habite-se” pelo órgão competente.	Grupo II	Técnica	Condições gerais da prestação dos serviços	Resolução n. 14/2011 (Art. 132)
I-098	Deixar de observar o princípio da isonomia em todas as decisões facultadas pela Resolução Adasa n. 14/2011.	Grupo II	Técnica	Condições gerais da prestação dos serviços	Resolução n. 14/2011 (Art. 135)
I-099	Deixar de fornecer anualmente as informações solicitadas pelo Governo Federal no âmbito do Sistema Nacional de Informações sobre Saneamento (SNIS) ou seu sucessor Sistema Nacional de Informações em Saneamento Básico (SINISA), para elaboração do	Grupo II	Técnica	Condições gerais da prestação dos serviços	Resolução n. 14/2011 (Art. 137)

	Diagnóstico dos Serviços de Água e Esgotos, assim como deixar de enviá-las simultaneamente para a Adasa.				
I-100	Deixar de observar os valores estabelecidos na norma respectiva quando da aplicação de multas aos usuários em decorrência de irregularidades na utilização dos serviços prestados.	Grupo II	Técnica e Econômica	Procedimentos de aplicação de penalidades aos usuários	Resolução n. 14/2011 (Art. 141, §1.)
I-101	Deixar de encaminhar à Adasa, no prazo e formatos estabelecidos, os dados e informações necessários para o cálculo da TFS e da TFU.	Grupo II	Técnica e Econômica	Taxas de fiscalização	Resolução n. 159/2006 (Art. 5, §3.) Resolução n. 160/2006 (Art. 5, §3.)
I-102	Deixar de remeter à ADASA, nos prazos estabelecidos, as informações e os documentos solicitados para a solução de divergências entre o prestador e seus usuários.	Grupo II	Técnica	Condições gerais da prestação dos serviços	Resolução n. 13/2019 (Art. 5., §2.)
I-103	Deixar de ressarcir ao usuário afetado o valor referente à obra de recomposição quando não for possível a recomposição de pisos e pavimentos de calçadas em áreas internas aos lotes, afetadas pela instalação do ramal predial de água ou de esgoto, conforme projeto original.	Grupo II	Técnica	Condições gerais da prestação dos serviços	Resolução n. 14/2011 (Art. 60, §3.)
I-104	Deixar de ressarcir o usuário, na fatura subsequente, desconto em volume correspondente a 20% (vinte por cento) do consumo médio, quando do descumprimento do prazo para religação.	Grupo II	Técnica	Condições gerais da prestação dos serviços	Resolução n. 14/2011 (Art. 129)
I-107	Deixar de apresentar à Adasa, anualmente, até o último dia do mês de junho do ano subsequente, relatório de execução do Plano de Exploração, abrangendo o conteúdo mínimo previsto na Resolução n. 15/2019.	Grupo II	Técnica e Econômica	Plano de Exploração	Lei n. 4285/2008 (Art. 45, VII) Contrato de Concessão n. 001/2006 (Cláusula Quinta, XII) Contrato de Concessão n. 001/2006 (Cláusula Quinta, XI) Contrato de Concessão n. 001/2006 (Cláusula Quinta, X) Resolução n. 15/2019 (Art. 9.)
I-131	Cobrar pela verificação eventual solicitada pelo usuário após dois anos da última verificação solicitada por este.	Grupo II	Técnica	Hidrometração Individualizada	Resolução n. 15/2011 (Art. 15).
I-132	Cobrar pela verificação quando o resultado da leitura do consumo constatar erro nos instrumentos de medição, independentemente do	Grupo II	Técnica	Condições gerais da prestação dos serviços	Lei n. 4.285/2008 (Art. 54, V)

	intervalo de tempo.				
I-145	Invocar a falta de capacidade orçamentária para as obras previstas no plano de expansão do serviço.	Grupo II	Técnica e Econômica	Plano de Exploração	Resolução n. 14/2011 (Art. 34, §5.)
I-161	Deixar de comunicar à Adasa, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, a interrupção ou a restrição do fornecimento de água para os estabelecimentos de saúde, as instituições educacionais e de internação coletiva de pessoas.	Grupo II	Técnica	Condições gerais da prestação dos serviços	Resolução n. 14/2011 (Art. 122, §2.)
I-105	Deixar de realizar as atualizações periódicas do Plano de Exploração dos Serviços com conteúdo mínimo e prazos estabelecidos em regulamentação específica emitida pela ADASA, em conformidade com o Plano Distrital de Saneamento Básico (PDSB).	Grupo III	Técnica e Econômica	Plano de Exploração	Lei n. 4285/2008 (Art. 45, II) Contrato de Concessão n. 001/2006 (Cláusula Quinta, VI) Resolução n. 15/2019 (Art. 4., §4.) Resolução n. 15/2019 (Art. 5.) Resolução n. 15/2019 (Art. 7.) Resolução n. 24/2016 (Art. 2.)
I-106	Deixar de apresentar à Adasa proposta de revisão extraordinária do Plano de Exploração sempre que ocorrerem alterações no Plano Distrital de Saneamento Básico – PDSB ou nas tendências de expansão física e demográfica da sua área de concessão ou quaisquer alterações significativas que justifiquem atualizações.	Grupo III	Técnica e Econômica	Plano de Exploração	Lei n. 4285/2008 (Art. 45, IX) Resolução n. 15/2019 (Art. 8.) Resolução n. 24/2016 (Art. 2.)
I-108	Deixar de registrar e apurar, separadamente, os investimentos e os custos de suas instalações, inclusive os relativos às novas instalações, expansões e modificações do seu sistema.	Grupo III	Econômica	Econômico-Financeiro	Contrato de Concessão n. 001/2006 (Cláusula Quinta, XV) Resolução n. 24/2016
I-109	Deixar de fiscalizar as instalações e formas de utilização dos serviços pelos consumidores, orientando-os para mudanças e impondo as devidas sanções, quando for o caso.	Grupo III	Técnica	Condições gerais da prestação dos serviços	Lei n. 4285/2008 (Art. 45, X)
I-110	Deixar de cumprir os cronogramas de investimentos, indicadores de desempenho e metas estabelecidos em Lei, no Plano Distrital de Saneamento Básico, no Plano de Exploração e no Contrato de Concessão.	Grupo III	Técnica e Econômica	Plano de Exploração	Lei n. 11.445/2007 (Art. 9., I) Lei n. 11.445/2007 (Art. 11-B, § 7.) Resolução n. 14/2011 (Art. 131) Resolução n. 15/2019 (Art. 4., Art. 5. Parágrafo único)

I-111	Deixar de realizar a contabilização em conformidade com procedimentos e instruções específicas constantes do Manual de Contabilidade Regulatória aplicado ao setor de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário.	Grupo III	Econômica	Econômico-Financeiro	Resolução n. 13/2021 (Anexo A -item 3.5.1) Resolução n. 13/2021 (Anexo A -item 3.12) Resolução n. 13/2021 (Anexo A -item 4.5) Resolução n. 13/2021 (Anexo A -item 4.5) Resolução n. 13/2021 (Anexo A -item 4.5)
I-112	Alegar proteção sob regime de segredo industrial para os resultados obtidos em projeto realizado com recursos do Programa PDI, para fins de acompanhamento, aprovação da avaliação final e homologação dos gastos do projeto pela Adasa.	Grupo III	Técnica	Pesquisa, Desenvolvimento e Inovação - PDI	Resolução n. 13/2021 (Anexo A -item 3.12)
I-113	Deixar de realizar, no modelo convencional, a manutenção dos hidrômetros transferidos e os respectivos registros de corte.	Grupo III	Técnica	Hidrometração Individualizada	Resolução n. 15/2011 (Art. 12, I)
I-114	Deixar de preservar o sigilo do conteúdo das faturas das unidades usuárias nos termos da norma vigente.	Grupo III	Técnica	Hidrometração Individualizada	Resolução n. 15/2011 (Art. 22)
I-115	Deixar de realizar a operação, a manutenção, a renovação e a ampliação das instalações de captação, adução, tratamento, reservação ou distribuição de água, nos termos e prazos estabelecidos na legislação vigente.	Grupo III	Técnica	Condições gerais da prestação dos serviços	Resolução n. 14/2011 (Art. 3., III).
I-116	Deixar de realizar a operação, a manutenção, a renovação e a ampliação das instalações de coleta, transporte e tratamento do esgoto, e a disposição final dos efluentes líquidos, sólidos e gasosos, nos termos e prazos estabelecidos na legislação vigente.	Grupo III	Técnica	Condições gerais da prestação dos serviços	Resolução n. 14/2011 (Art. 3., IV).
I-117	Deixar de realizar a medição dos consumos, o faturamento, a cobrança ou a arrecadação de valores relativos à prestação de serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário.	Grupo III	Técnica	Condições gerais da prestação dos serviços	Resolução n. 14/2011 (Art. 3., V)
I-118	Deixar de observar o princípio da isonomia nas relações com os usuários, descumprindo a legislação específica e as disposições tratadas na Resolução n. 14/2011, em especial quanto à categoria residencial e classe residencial social.	Grupo III	Técnica	Condições gerais da prestação dos serviços	Resolução n. 14/2011 (Art. 6.)
I-119	Deixar de assegurar aos usuários, sem prejuízo de outros direitos, o	Grupo III	Técnica	Condições gerais da	Resolução n. 14/2011 (Art. 7.)

	de receber o ressarcimento dos danos que porventura lhe forem causados em função de inadequação do serviço prestado.			prestação dos serviços	
I-120	Deixar de realizar vistoria no prazo de 10 (dez) dias contados da comunicação por parte do usuário para verificar a ocorrência de danos causados em função de inadequação do serviço prestado e deixar de emitir laudo pericial.	Grupo III	Técnica	Condições gerais da prestação dos serviços	Resolução n. 14/2011 (Art. 7., § 1.)
I-121	Deixar de arcar com os custos de comprovação dos danos causados em função de inadequação do serviço prestado, inclusive os custos de elaboração de orçamentos.	Grupo III	Técnica	Condições gerais da prestação dos serviços	Resolução n. 14/2011 (Art. 7., § 4.)
I-122	Deixar de elaborar e implementar, de acordo com as normas regulamentares do Ministério do Trabalho e com as normas da ABNT pertinentes, Plano de Segurança do Trabalho para atender as unidades integrantes dos sistemas públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário.	Grupo III	Técnica	Condições gerais da prestação dos serviços	Resolução n. 14/2011 (Art. 9., § 2., I)
I-123	Deixar de notificar imediatamente a Adasa, por correio eletrônico ou outro meio, a ocorrência de emergência que acarrete a aplicação de ações preventivas e corretivas, independente do cumprimento ou não dos prazos previstos no Anexo IV da Resolução Adasa nº 14/2011, sem prejuízo da comunicação prevista para a interrupção não programada.	Grupo III	Técnica	Condições gerais da prestação dos serviços	Resolução n. 14/2011 (Art. 29, §2.) Lei n. 4285/2008 (Art. 45, II, §1.)
I-124	Deixar de receber as redes e demais instalações construídas por terceiros, depois de vistoriadas e aprovadas, de integrá-las aos sistemas públicos de abastecimento de água ou de esgotamento sanitário, e de sujeitá-las ao registro patrimonial em conta de ativo não oneroso.	Grupo III	Técnica	Condições gerais da prestação dos serviços	Resolução n. 14/2011 (Art. 73)
I-125	Deixar de executar a interligação das redes e de outros equipamentos ao sistema público mediante a conclusão e recebimento das obras, o faturamento das despesas de interligação e a efetivação da transferência do sistema local por parte do interessado.	Grupo III	Técnica	Condições gerais da prestação dos serviços	Resolução n. 14/2011 (Art. 74)
I-126	Deixar de assumir a operação de sistemas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário já instalados de condomínios horizontais, observando o seu plano de expansão, desde que não haja restrições legais.	Grupo III	Técnica	Condições gerais da prestação dos serviços	Resolução n. 14/2011 (Art. 77)

I-127	Deixar de prestar os serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário mediante a celebração de contrato específico ajustado entre as partes ou mediante contrato de adesão, nos termos do Anexo V da Resolução Adasa n. 14/2011.	Grupo III	Técnica	Condições gerais da prestação dos serviços	Resolução n. 14/2011 (Art. 79)
I-128	Deixar de medir o consumo da água fornecida às unidades usuárias utilizando-se de hidrômetro.	Grupo III	Técnica	Condições gerais da prestação dos serviços	Resolução n. 14/2011 (Art. 84)
I-129	Deixar de instalar hidrômetro nas unidades usuárias.	Grupo III	Técnica	Condições gerais da prestação dos serviços	Resolução n. 14/2011 (Art. 85)
I-130	Deixar de remover a ligação clandestina ao sistema público de abastecimento de água, sem prejuízo da responsabilização civil, da cobrança do ressarcimento, de outras medidas administrativas e das sanções cabíveis em desfavor do infrator.	Grupo III	Técnica	Condições gerais da prestação dos serviços	Resolução n. 14/2011 (Art. 97)
I-133	Deixar de fornecer à Adasa, nos casos de interrupção não programada, informações sobre a área atingida, os motivos da interrupção, os usuários sensíveis potencialmente prejudicados e as previsões e o efetivo restabelecimento do abastecimento, complementadas pelas previsões de normalização do abastecimento em áreas críticas.	Grupo III	Técnica	Condições gerais da prestação dos serviços	Resolução n. 14/2011 (Art. 120, §2.)
I-134	Deixar de divulgar os motivos e a previsão de restabelecimento do abastecimento por meios que assegurem ampla informação aos usuários atingidos, quando se verificar que a interrupção não programada pode durar mais de seis horas.	Grupo III	Técnica	Condições gerais da prestação dos serviços	Resolução n. 14/2011 (Art. 120, §3.)
I-135	Suspender a prestação dos serviços aos usuários, por inadimplência, às sextas-feiras, sábados, domingos, feriados ou vésperas de feriados nacionais e distritais.	Grupo III	Técnica	Condições gerais da prestação dos serviços	Resolução n. 14/2011 (Art. 123)
I-136	Deixar de manter organizadas, atualizadas e padronizadas, as informações referentes aos sistemas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, mediante registros guardados por pelo menos 10 (dez anos), envolvendo no mínimo os dados descritos nos incisos do art. 136 da Resolução Adasa n. 14/2011.	Grupo III	Técnica	Condições gerais da prestação dos serviços	Resolução n. 14/2011 (Art. 136)
I-137	Deixar de solicitar à Adasa, até 15 de março do ano de início da vigência da RTP em processamento, a homologação de todos os serviços cobrados.	Grupo III	Econômica	Econômico-Financeiro	Resolução n. 01/2021 Manual de Revisão Tarifária - MRT Módulo XII - Outros serviços

					cobráveis
I-138	Deixar de notificar previamente a autoridade de saúde pública e de informar à ADASA e à população abastecida, quando houver operações programadas que possam submeter trechos do sistema de distribuição à pressão negativa ou intermitência.	Grupo III	Técnica	Condições gerais da prestação dos serviços	Portaria GM/MS n. 888/2021 (Art. 14 inciso XXI)
I-139	Deixar de observar os procedimentos previstos na Resolução n. 003/2012 que tenham por objetivo a correção de irregularidades praticadas por usuários ou a aplicação de sanções a estes.	Grupo III	Técnica	Procedimentos de aplicação de penalidades aos usuários	Resolução n. 003/2012 (Art. 1.) Resolução nº 03/2012 (Art. 6º, Art. 7º, Art. 8º, Art. 9º, Art. 10, Art. 11, Art. 12, Art. 13, Art. 14, Art. 19, Art. 20, Art. 21, e Art. 22)
I-140	Deixar de providenciar o cálculo e o pagamento do bônus-desconto, nos termos do art. 3º da Resolução n. 05/2010.	Grupo III	Econômica	Econômico-Financeiro	Resolução n. 06/2010 (Art. 3º)
I-141	Deixar de observar a regulamentação do Ministério da Saúde que dispõe sobre os procedimentos e responsabilidades relativos ao controle e vigilância da qualidade da água para consumo humano	Grupo III	Técnica	Condições gerais da prestação dos serviços	Resolução n. 14/2011 (Art. 9º, § 2º, II)
I-142	Não disponibilizar estrutura adequada de atendimento presencial e online gratuitos para o recebimento de solicitações e reclamações dos usuários.	Grupo IV	Técnica	Condições gerais da prestação dos serviços	Resolução n. 14/2011 (Art. 16) Resolução n. 14/2011 (Art. 16, §4.) Resolução n. 14/2011 (Art. 17)
I-143	Deixar de atender, prioritariamente, por meio de serviços individualizados que assegurem tratamento diferenciado e imediato, às pessoas amparadas por legislação específica.	Grupo IV	Técnica	Condições gerais da prestação dos serviços	Resolução n. 14/2011 (Art. 16, §3.)
I-144	Deixar de realizar os investimentos necessários para a execução dos planos de expansão, manutenção dos sistemas e melhoria da qualidade da prestação dos serviços, nos termos das normas legais e regulamentares e nos prazos dos contratos e atos administrativos de outorga, quando for o caso.	Grupo IV	Técnica e Econômica	Plano de Exploração	Lei n. 4285/2008 (Art. 45, VI) Contrato de Concessão n. 001/2006 (Cláusula Quinta, IV) Resolução n. 14/2011 (Art. 3., II).
I-146	Não permitir aos representantes da ADASA o livre acesso, em qualquer época, às obras, aos equipamentos e às instalações integrantes dos serviços, bem como a seus registros contábeis e aos bancos de dados resultantes do monitoramento operacional dos seus sistemas.	Grupo IV	Técnica e Econômica	Informações e Indicadores	Lei n. 4285/2008 (Art. 45, XI) Resolução n. 14/2011 (Art. 3., § 5.).
I-147	Deixar de atender as obrigações de natureza fiscal, trabalhista e	Grupo	Técnica e	Plano de Exploração	Contrato de Concessão n.

	previdenciária, os encargos oriundos de normas regulamentares estabelecidas pela legislação específica e pela ADASA, bem como a quaisquer outras obrigações relacionadas ou decorrentes da exploração do serviço público de saneamento básico, especialmente quanto ao pagamento de valores relativos à taxa de fiscalização do serviço público de saneamento básico.	IV	Econômica		001/2006 (Cláusula Quinta, VIII)
I-148	Oferecer garantias que utilizem os recebíveis e os bens da concessão em operações de captação de recursos, sem a prévia autorização da ADASA.	Grupo IV	Econômica	Econômico-Financeiro	Contrato de Concessão n. 001/2006 (Cláusula Quinta, XVI)
I-149	Deixar de manter registro contábil, em separado, das atividades atípicas, não objeto da concessão, ou constituir outra empresa, juridicamente independente, para o exercício dessas atividades.	Grupo IV	Econômica	Econômico-Financeiro	Contrato de Concessão n. 001/2006 (Cláusula Quinta, XVII)
I-150	Deixar de contratar auditores independentes para emissão de pareceres das demonstrações financeiras da concessionária.	Grupo IV	Econômica	Econômico-Financeiro	Contrato de Concessão n. 001/2006 (Cláusula Quinta, XIX)
I-151	Deixar de observar a legislação de licitações na contratação de serviços e na aquisição de materiais e equipamentos vinculados ao serviço objeto do Contrato de Concessão.	Grupo IV	Econômica	Econômico-Financeiro	Contrato de Concessão n. 001/2006 (Cláusula Quinta, Segunda Subcláusula)
I-152	Desobedecer à destinação de recursos financeiros estabelecida em resolução da Adasa.	Grupo IV	Econômica	Econômico-Financeiro	Resolução n. 13/2021 (Anexo A -item 3.5) Resolução n. 13/2021 (Anexo A -item 3.7)
I-154	Não estar preparado para solucionar problemas decorrentes de qualquer eventualidade que prejudique a regularidade, a continuidade e a segurança dos serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário.	Grupo IV	Técnica	Condições gerais da prestação dos serviços	Resolução n. 14/2011 (Art. 4.)
I-155	Deixar de fornecer, em caráter permanente, os serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, caso as unidades usuárias satisfaçam o disposto nas normas legais, contratuais e regulamentares.	Grupo IV	Técnica	Condições gerais da prestação dos serviços	Resolução n. 14/2011 (Art. 5.)
I-156	Deixar de priorizar o atendimento das unidades usuárias residenciais e daquelas nas quais sejam exercidas atividades de saúde, educação e de internação coletiva de pessoas, em relação às demandas relativas a outros usos.	Grupo IV	Técnica	Condições gerais da prestação dos serviços	Resolução n. 14/2011 (Art. 5., parágrafo único)

I-157	Deixar de realizar o manejo, acondicionamento, transporte, disposição final adequada e ambientalmente correta dos lodos, gases e subprodutos resultantes dos processos de tratamento de água e esgotos, em conformidade com a legislação e regulamentação ambientais vigentes.	Grupo IV	Técnica	Condições gerais da prestação dos serviços	Resolução n. 14/2011 (Art. 8.)
I-158	Deixar de prever dispositivos de proteção ao sistema destinados a eliminar pressões negativas ou contaminação da rede ou risco de colapso.	Grupo IV	Técnica	Condições gerais da prestação dos serviços	Resolução n. 14/2011 (Art. 10, §3.)
I-159	Deixar de dispor do pronto atendimento durante 24 (vinte e quatro) horas por dia, inclusive aos sábados, domingos e feriados, para os casos de emergência e serviços de reparo de vazamentos.	Grupo IV	Técnica	Condições gerais da prestação dos serviços	Resolução n. 14/2011 (Art. 29, §1.)
I-160	Deixar de utilizar, sempre que necessário, meios alternativos para garantir o abastecimento de água nas unidades usuárias nas quais sejam prestados serviços públicos essenciais enquanto durar o período de interrupção.	Grupo IV	Técnica	Condições gerais da prestação dos serviços	Resolução n. 14/2011 (Art. 120, §4.)
I-162	Registrar, em conta de ativo oneroso, as redes e demais instalações integrantes dos sistemas públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário financiadas com recursos provenientes de subvenções da União e do Distrito Federal ou de doações de terceiros.	Grupo IV	Técnica	Condições gerais da prestação dos serviços	Resolução n. 14/2011 (Art. 143)
I-163	Deixar de comunicar imediatamente à autoridade de saúde pública municipal e informar à população abastecida, em linguagem clara e acessível, a detecção de situações de risco à saúde ocasionadas por anomalia operacional ou por não conformidade na qualidade da água, bem como as medidas adotadas.	Grupo IV	Técnica	Condições gerais da prestação dos serviços	Portaria GM/MS n. 888/2021 (Art. 14 inciso XXII) Decreto Federal n. 5440/2005, (Art.14)
I-164	Deixar de apresentar nas faturas de serviços informações obrigatórias ou disponibilizar dados que não correspondem com a realidade da operação dos sistemas de abastecimento de água ou de esgotamento sanitário conforme normas vigentes.	Grupo IV	Técnica	Condições gerais da prestação dos serviços	Decreto Federal n. 5.440/2005 (Arts.3. incisos I, II e III, 5. e 6.)
I-165	Fornecer informação falsa aos usuários e à Adasa.	Grupo IV	Técnica e Econômica	Informações e Indicadores	Resolução n. 160/2006 (Art. 5, §3.) Resolução n. 24/2016 (Anexo, item 11.1.12) Resolução n. 01/2021, Mód. I,

					<p>item 5 Resolução n. 01/2021, Mód. I, item 11 Resolução n. 01/2021, Mód. I, item 17 Resolução n. 01/2021, Mód. I, item 81 Resolução n. 01/2021, Mód. I, item 107 Resolução n. 01/2021, Mód. I, item 108 Resolução n. 01/2021, Mód. I, item 109 Resolução n. 01/2021, Mód. I, Tópico 5 Resolução n. 012/2022, (Art. 2º) Resolução n. 006/2010, (Art. 3º) Resolução n. 006/2010, (Art. 4º) Resolução n. 006/2010, (Art. 6º) Decreto Lei n. 2.848/1940 (Art. 299)</p>
I-166	Deixar de organizar e manter registro e inventário dos bens e instalações exclusivamente vinculados à concessão.	Grupo IV	Técnica e Econômica	Condições gerais da prestação dos serviços	Contrato de Concessão n. 001/2006 (Cláusula Quinta, V)
I-167	Deixar de providenciar a cobertura, por seguro, dos bens e instalações vinculados à concessão, que sejam essenciais à garantia e confiabilidade do sistema, comprometendo sua integridade.	Grupo IV	Técnica e Econômica	Condições gerais da prestação dos serviços	Contrato de Concessão n. 001/2006 (Cláusula Quinta, V)
I-153	Deixar de promover o atendimento da atual demanda dos serviços concedidos, sem exclusão das populações de baixa renda e das áreas de baixa densidade populacional, inclusive as rurais, quando devidamente autorizados pelo Governo do Distrito Federal e atendidas a legislação específica e a implantação de novas	Grupo V	Técnica	Condições gerais da prestação dos serviços	Contrato de Concessão n. 001/2006 (Cláusula Quinta, III) Resolução n. 14/2011 (Art. 3., X) Resolução nº 14/2011 (Art. 72)

	instalações, bem como a ampliação e modificação das existentes, de modo a garantir o atendimento da futura demanda de seu mercado.				
I-168	Deixar de pagar, mensalmente, os valores relativos à Taxa de Fiscalização sobre os Serviços Públicos de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário – TFS e os valores relativos à Taxa de Fiscalização dos Usos dos Recursos Hídricos – TFU.	Grupo V	Técnica e Econômica	Taxas de fiscalização	Resolução n. 159/2006 (Art. 4.) Resolução n. 160/2006 (Art. 4.)
I-169	Realizar a interrupção dos serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário que não estiver amparada ou que contrarie o disposto em Resolução da Adasa.	Grupo V	Técnica	Condições gerais da prestação dos serviços	Resolução n. 14/2011 (Art. 120)