

RESOLUÇÃO Nº 003, de 13 de Abril de 2012.

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.

(Publicado no DODF, Nº 78 de 19 de abril de 2012).

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 09 de novembro de 2011;

Resolve:

Capítulo I

DO OBJETO

Art. 1º. Esta Resolução estabelece 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:

I – exigir do usuário a correção de irregularidades; e,

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

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 do processo administrativo o usuário tem os seguintes direitos, sem prejuízo de outros que lhe sejam assegurados, respeitados os princípios do contraditório e da ampla defesa:

- I – ser tratado com respeito pelos empregados do prestador de serviços;
- II – ter ciência 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;
- III – formular alegações e apresentar documentos para sua defesa, os quais serão objeto de consideração pelo prestador de serviços;
- IV – fazer-se assistir, facultativamente, por advogado;
- V – recorrer à ADASA das decisões do prestador de serviços observando os procedimentos e os prazos estabelecidos nesta Resolução; e
- VI – reclamar à ADASA a inobservância do disposto nesta Resolução pelo prestador de serviços.

Art. 3º. São deveres dos usuários no processo administrativo, sem prejuízo de outros previstos em demais atos normativos:

- 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 e horário da vistoria, de forma a permitir:
 - 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 e horário da fiscalização.

Capítulo III

DA FISCALIZAÇÃO, SANÇÕES E OUTRAS MEDIDAS

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 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.

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.

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.

§2º O Termo de Ocorrência de Irregularidade é peça essencial para a instauração do processo administrativo destinado 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, o relatório e o comprovante de notificação ao usuário.

§1º Os atos do processo deverão ser registrados em papel ou preferencialmente em meio digital e ter suas páginas numeradas sequencialmente.

§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 do prestador de serviços.

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 da unidade usuária;
- IV – número de inscrição da unidade usuária;
- V – categoria da unidade usuária;

VI – identificação do agente responsável pela ação fiscalizatória;

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 dos mesmos;

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 duas vias e assinado pelo agente do prestador de serviços e pelo o usuário.

§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.

§1º Caso seja verificado o atendimento das determinações constantes do Termo de Ocorrência de Irregularidade no prazo estabelecido e inexista a necessidade de dar prosseguimento ao processo, o prestador de serviços deverá:

I – certificar o atendimento no próprio termo;

II – dar ciência ao usuário do atendimento das recomendações; e,

III – arquivar o processo.

§2º Atendidas ou não as determinações de correções constantes do Termo de Ocorrência de Irregularidade, e quando for o caso de aplicação de sanção, de apuração de ressarcimento ou de outras medidas administrativas, o prestador de serviços deverá:

I – autuar o processo;

II – produzir as demais provas necessárias;

III – elaborar relatório; e

IV – notificar o usuário para apresentar defesa nos termos desta Resolução.

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;

IV – número de inscrição da unidade usuária;

V – categoria da unidade usuária;

VI – exposição dos fatos que levaram à lavratura do Termo de Ocorrência de Irregularidades;

VII – informação sobre laudo da perícia realizada em bancada certificada pelo INMETRO, quando for o caso;

VIII – tipificação da infração cometida e disposição regulamentar ou contratual infringida;

IX – valor máximo da penalidade prevista para a infração;

X – valor do ressarcimento, quando for o caso;

XI – prazo para apresentação da defesa;

XII – indicação do local onde a defesa poderá ser protocolada; e

XIII – cópias do relatório;

XIV - 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.

§2º No caso do inciso XIV do parágrafo anterior, o prestador de serviços poderá cobrar do usuário apenas os custos das cópias reprográficas.

Art. 13. As notificações poderão ser efetuadas por ciência no processo, por via postal com aviso de recebimento, por telegrama ou outro meio que assegure a certeza da ciência do interessado.

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.

Parágrafo único. 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.

Capítulo VI

DA DEFESA DO USUÁRIO

Art. 15. O usuário poderá apresentar defesa ao prestador de serviços por escrito, no prazo de 10 (dez) dias contados a partir da data da ciência da notificação.

§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 requerimento mencionado no inciso V do parágrafo anterior deverá discriminar o que deseja o usuário com a sua defesa:

- I – isenção da penalidade;
- II – nulidade do Termo de Ocorrência de Irregularidade;
- III – readequação da penalidade nos termos da Resolução Adasa nº14 de 27 de outubro de 2011 e elencar os fatos atenuantes ou justificantes da conduta; e
- IV – outro pleito.

§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 do prestador de serviços.

§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 a mesma 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 duplicação do valor da penalidade de multa a ser aplicada.

§3º Havendo 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.

§4º Dentre outras, consideram – se circunstâncias atenuantes:

I – baixo grau de instrução do usuário;

II – existência, em domicílio de baixa renda, de morador que necessite de cuidados especiais e que dependa economicamente do usuário;

III – correção de irregularidade no prazo estabelecido no Termo de Ocorrência de Irregularidade;

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 ao prestador de serviços.

Parágrafo único. O usuário será notificado, nos termos do art. 13 desta Resolução, da decisão administrativa do prestador de serviços e terá os valores referentes à penalidade e aos ressarcimentos apresentados de forma discriminada na fatura.

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;

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 informado nos termos do art. 13 desta Resolução, quando a decisão determinar o arquivamento do processo sem imposição de quaisquer penalidades ou de outras medidas.

§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 onde 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, dano ao meio ambiente ou à prestação do serviço.

§ 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 45 (quarenta e cinco) dias, contados do recebimento da notificação informando a decisão do processo administrativo.

§2º O recurso será dirigido ao prestador de serviços para que a autoridade que proferiu a decisão possa analisá-lo.

§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.

§4º O recurso poderá ser protocolado pelo usuário em qualquer unidade de atendimento presencial do prestador de serviços.

§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.

Art. 24. A decisão colegiada deverá observar os requisitos contidos nos arts. 21 e 22 desta Resolução, devendo nela constar:

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 cientificado da decisão colegiada nos termos do Artigo 13 desta Resolução.

§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.

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 deverá ser protocolado junto ao prestador de serviços que dele tomará conhecimento e o encaminhará à ADASA no prazo de até 10 (dez) dias.

§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 do prestador de serviços.

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; ou

II – por quem não seja legitimado.

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 impedir:

I – o acesso do agente do prestador de serviços ao hidrômetro para a suspensão do fornecimento de água, caso em que a multa será aplicada imediatamente a esta ocorrência;

II – a realização da leitura por quatro ciclos consecutivos de faturamento, caso em que a multa será aplicada no quarto ciclo de faturamento; ou

III – o acesso de seus agentes às instalações hidro-sanitárias, quando devidamente notificado para a realização da vistoria.

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

Diretor-Presidente