

**RESOLUÇÃO NORMATIVA Nº 30, DE 18 de outubro de 2016.  
SESSÃO nº 69/2016**

**Disciplina a aplicação de penalidades, revisão de faturamento e ressarcimento de danos decorrentes da constatação de irregularidades nos equipamentos e instalações do serviço público de abastecimento de água.**

**\*Alterada parcialmente pela Resolução Normativa 45/2018. NR (Nova Redação) caput dos Artigos 18, 19, 22, 23, 24 , 25 e 34**

**O CONSELHO SUPERIOR DA AGÊNCIA ESTADUAL DE REGULAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DELEGADOS DO RIO GRANDE DO SUL**, no uso das atribuições legais que lhe são conferidas pela Lei Estadual n.º 10.931, de 09 de Janeiro de 1997, e

**Considerando** as competências da AGERGS em relação ao serviço público de saneamento previstas no art. 4º, IX, “a” da Lei Estadual n.º 10.931/97, notadamente no abastecimento de água e esgotamento sanitário;

**Considerando** as atribuições delegadas à AGERGS em convênios firmados com os Municípios para a regulação dos serviços públicos de abastecimento de água potável e do esgotamento sanitário;

**Considerando** a necessidade e importância de coibir as manipulações indevidas dos equipamentos de medição e demais instalações do serviço público de abastecimento de água;

**Considerando** a necessidade de disciplinar conjuntamente e uniformizar o processo adotado pelas delegatárias e pela AGERGS em relação à revisão de faturamento, à aplicação de penalidades e ao ressarcimento de danos decorrentes da constatação de irregularidades nos equipamentos de medição e demais instalações vinculadas ao serviço público;

**Considerando** o contido no expediente administrativo nº 001972-39.00/15-0;

**RESOLVE:**

Art. 1º. Aprovar a presente Norma, aplicável aos processos de revisão de faturamento, aplicação de penalidades e ressarcimento de danos decorrentes da constatação de irregularidade nos equipamentos de medição de consumo de água e demais instalações vinculadas à prestação do serviço público de abastecimento de água.

§ 1º. Os processos disciplinados por esta Resolução deverão observar as garantias constitucionais da ampla defesa e do contraditório, bem como o dever de informação estabelecido na Lei Federal n.º 8.078/90 – Código de Defesa do Consumidor.

§ 2º. À Ouvidoria compete a realização de prévia mediação que, inexitosa, poderá ser objeto de processo administrativo.

Art. 2º Os delegatários deverão formar expediente próprio para cada apuração de irregularidade na medição de consumo de água, incluindo danos aos equipamentos e demais instalações, independentemente de acarretar revisão de faturamento do consumo.

Art. 3º O expediente instaurado pelo delegatário deverá conter, no mínimo, os seguintes elementos:

I – Termo de Ocorrência de Irregularidade – TOI

II – memória descritiva dos cálculos da revisão de faturamento e/ou do ressarcimento, quando couber;

III – elementos de apuração da irregularidade;

IV - critérios adotados para a revisão do faturamento e para o ressarcimento de danos, quando couber;

V – relatório de avaliação técnica;

VI – tarifa utilizada na revisão do faturamento, quando couber;

VII- dispositivos legais e regulamentares infringidos pelo usuário;

VIII – notificação da aplicação da penalidade com informação ao usuário do direito de recurso à delegatária e respectivo prazo;

IX – comunicação da decisão da delegatária com informação ao usuário com direito de recurso à AGERGS e respectivo prazo, quando couber.

Parágrafo único. Incluem-se entre os elementos de apuração da irregularidade a apresentação de recursos visuais como fotografias com boa nitidez nas quais possa ser verificada a data da constatação, a irregularidade, o imóvel no qual se encontram os equipamentos e, salvo impedimento devidamente justificado, a numeração do hidrômetro.

Art. 4º O Termo de Ocorrência de Irregularidade - TOI deverá conter, no mínimo, as seguintes informações:

I - identificação do usuário do serviço;

II - endereço do imóvel;

III - categoria de uso;

IV - descrição detalhada, em linguagem clara, do tipo de irregularidade e/ou dos danos aos equipamentos e instalações;

V - identificação e assinatura do responsável pela lavratura do TOI;

VI - data e hora da lavratura do Termo;

VII - assinatura do usuário ou, na sua ausência, de pessoa presente no imóvel, com a respectiva identificação;

VIII – possibilidade de requerimento de perícia técnica, seu custo e informação de que a despesa será custeada pelo usuário caso a irregularidade seja confirmada.

§ 1º Será entregue ao usuário, no ato de sua lavratura, uma via do Termo de Ocorrência de Irregularidade.

§ 2º Caso o usuário esteja ausente ou recuse a assinatura do Termo de Ocorrência de Irregularidade, o fato será certificado na frente do documento, que será remetido por via postal ao usuário com aviso de recebimento no prazo de até 10 (dez) dias.

§ 3º Equipara-se ao Termo de Ocorrência de Irregularidade o documento emitido pela delegatária com outra denominação, desde que apresentado em formulário padronizado com todas as informações exigidas neste artigo.

Art. 5º. Constatada a irregularidade, a delegatária deverá enviar ao usuário notificação com aviso de recebimento no qual constem, no mínimo, os seguintes elementos:

I - identificação do usuário do serviço;

II - endereço do imóvel;

III - categoria de uso;

IV - critérios adotados para a revisão do faturamento e para o ressarcimento de danos, quando couber;

V – tarifa utilizada na revisão do faturamento, quando couber;

VI – memória descritiva dos cálculos da revisão de faturamento e/ou do ressarcimento, quando couber;

VII- dispositivos legais e regulamentares infringidos pelo usuário;

VIII – informação ao usuário do direito de recurso à delegatária e à AGERGS, bem como os respectivos prazos;

IX – disponibilidade do expediente administrativo ao usuário para consulta ou extração de cópias.

Parágrafo único. A delegatária remeterá ao usuário a cópia do Termo de Ocorrência de Irregularidade juntamente com o comunicado de que trata este artigo nos casos em que o usuário não acompanhou a fiscalização ou negou-se a assinar o documento.

Art. 6º A retirada do medidor, quando necessária, deverá ser realizada na presença do usuário ou de seu representante, mediante entrega do respectivo comprovante, ou, na ausência destes, perante duas testemunhas sem vínculo com a delegatária, que serão devidamente identificadas e assinarão o comprovante.

§ 1º. O medidor será colocado em invólucro lacrado no ato da retirada, devendo ser preservado nessa condição até o encerramento do processo ou até a eventual realização de perícia.

§ 2º. Na ausência do usuário ou de representante e na impossibilidade de coleta das assinaturas de testemunhas, a CORSAN remeterá juntamente com o Termo de Ocorrência de Irregularidade devidamente preenchido, conforme previsto no § 2º do Art. 4º, o número do lacre do invólucro, bem como os dados do hidrômetro retirado e instalado, incluindo suas leituras, sem prejuízo da notificação sobre a realização de perícia.

Art. 7º A perícia técnica, quando requerida pelo usuário, poderá ser realizada em laboratórios credenciados ou pelo laboratório da delegatária, desde que com pessoal tecnicamente habilitado e com equipamentos calibrados por órgão metrológico oficial.

§ 1º A delegatária deverá comunicar ao usuário, por escrito, com pelo menos 10 (dez) dias úteis de antecedência, a data, o local e a hora da realização da perícia de modo a facultar seu acompanhamento.

§ 2º É facultado ao usuário, até o dia da realização da perícia, a apresentação de quesitos.

§ 3º Caso a irregularidade seja comprovada, o usuário pagará o custo da perícia, cujo valor deverá ser prévia e expressamente informado pela delegatária por ocasião da lavratura do Termo de Ocorrência de Irregularidade ou no comunicado a que se refere o art. 5º desta norma.

Art. 8º Nos casos de revisão de faturamento, comprovado no processo que a irregularidade ocorreu em período não atribuível ao atual usuário, a este somente serão faturadas as diferenças apuradas no período sob sua responsabilidade, sem a incidência adicional de multa.

Art. 9º A aplicação de multa pela delegatária quando comprovada a irregularidade no equipamento de medição não obsta a cobrança cumulativa pelos eventuais danos constatados e a revisão do faturamento, quando cabível.

Art. 10. A revisão de faturamento será realizada com base nas diferenças entre os valores efetivamente faturados e os apurados mediante um dos seguintes critérios, sucessivamente:

I – média dos 6 (seis) maiores consumos de água faturados em até 12 (doze) ciclos completos de leitura regular imediatamente anteriores ao início da irregularidade;

II – determinação dos consumos de água por meio de estimativa realizada em outras unidades com idêntica classificação tarifária e consumo médio similar.

Art. 11. A revisão de faturamento limitar-se-á ao período de 36 (trinta e seis) meses, contados da emissão do Termo de Ocorrência de Irregularidade.

Art. 12. Caso haja discordância em relação à revisão do faturamento, ao ressarcimento de danos e/ou à aplicação de penalidades, o usuário ou seu procurador devidamente habilitado, poderá apresentar recurso por escrito à delegatária, no prazo de 15 (quinze) dias úteis contados a partir da data do comunicado de que trata o art. 5º desta norma.

Art. 13. A delegatária deliberará no prazo máximo de 30 (trinta) dias úteis, contados do recebimento do recurso, em decisão que deverá ser comunicada ao usuário, por escrito, mediante aviso de recebimento, com apresentação clara dos respectivos motivos.

Art. 14. Emitida a decisão, a delegatária deverá informar por escrito ao usuário sobre a possibilidade de apresentar recurso à AGERGS, no prazo de 10 (dez) dias úteis, contados da ciência da decisão, esclarecendo-lhe os meios de contato com a Agência.

Art. 15. O recurso à AGERGS deverá ser formulado pelo usuário ou seu procurador habilitado.

Parágrafo único. Considera-se usuário o contratante do serviço público de abastecimento de água e esgotamento sanitário cadastrado pela delegatária.

Art. 16. O recurso à AGERGS deverá ser escrito e instruído com, no mínimo, os seguintes elementos:

I – qualificação do usuário, incluindo endereço completo;

II – endereço do imóvel;

III – descrição detalhada dos fatos;

IV – razões para a reforma da decisão da delegatária.

Art. 17. Recebido o recurso, compete à Ouvidoria da AGERGS adotar as seguintes providências:

I – informar à delegatária a interposição de recurso do usuário no prazo de até 5 (cinco) dias úteis contados da data do protocolo na AGERGS;

II - determinar à delegatária a suspensão da cobrança e de eventual inscrição em serviços de proteção ao crédito, até a decisão final da AGERGS;

III – requisitar à delegatária a documentação integral referente à revisão de faturamento, ressarcimento de danos e/ou à aplicação de penalidades;

IV – facultar à delegatária expressamente, no prazo de 10 (dez) dias úteis, a apresentação de contrarrazões ao recurso do usuário.

Parágrafo único. A documentação requisitada pela Ouvidoria deverá ser fornecida pela delegatária em, no máximo, 10 (dez) dias úteis.

Art. 18. Recebido o expediente, o Ouvidor da AGERGS o encaminhará aos órgãos técnicos competentes para exame. **(NR REN 45/2018)**

§ 1º Fica facultada às diretorias a realização de diligências para o esclarecimento de dúvidas ou a ampliação da instrução processual.

§ 2º Os interessados poderão requerer diligências e a produção de provas até a decisão, cabendo à AGERGS deferi-las desde que não sejam ilícitas, impertinentes, desnecessárias ou protelatórias.

§ 3º O recurso será arquivado quando o requerente não atender, no prazo fixado pela AGERGS, a intimação para apresentar documentos ou esclarecimentos necessários ao exame do pedido.

Art. 19. Terminada a instrução do processo, o Ouvidor apreciará o recurso e emitirá decisão de primeira instância. **(NR REN 45/2018)**

Art. 20. O recurso não será conhecido quando interposto:

I - fora do prazo;

II - por quem não seja legitimado;

III – na ausência de interesse de agir;

IV – no caso de perda do objeto do pedido.

Parágrafo único. Caso o recurso seja interposto perante autoridade incompetente, esta o remeterá à autoridade a quem compete o julgamento do recurso.

Art. 21. Os interessados poderão ser intimados da decisão mediante as seguintes formas:

I – por ciência no processo;

II - por via postal com Aviso de Recebimento;

III - publicação no Diário Oficial do Estado, caso resultem frustradas as intimações previstas nos incisos I e II deste artigo.

Art. 22. A parte prejudicada poderá recorrer à Direção Geral da AGERGS no prazo de 10 (dez) dias, contados do recebimento da intimação da decisão do Ouvidor. **(NR REN 45/2018)**

Art. 23. O recurso será dirigido ao Ouvidor que, de imediato, oficiará o recorrido para que, no prazo de 10 (dez) dias contados da intimação, apresente contrarrazões. **(NR REN 45/2018)**

Parágrafo único. O recurso deverá observar os pressupostos da tempestividade, legitimidade do recorrente e interesse processual, sob pena de não ser conhecido, nos termos em que dispõe o art. 21 desta Resolução.

Art. 24. Após o prazo das contrarrazões, é facultado ao Ouvidor reconsiderar sua decisão no prazo de 10 (dez) dias. **(NR REN 45/2018)**

Art. 25. Caso o Ouvidor não reconsidere a decisão, o recurso será encaminhado à Direção Geral que, após a reanálise da Ouvidoria, emitirá decisão que exaure a instância administrativa. **(NR REN 45/2018)**

Art. 26. A decisão final da AGERGS deverá ocorrer em até 120 (cento e vinte) dias a contar da data de protocolo do recurso.

Art. 27. Os valores correspondentes à revisão de faturamento, ao ressarcimento de danos e à aplicação de penalidades somente poderão ser lançados na fatura subsequente ao transcurso do prazo para recurso do usuário à AGERGS, e, em caso de interposição de recurso, após a decisão final da Agência.

Art. 28. Os prazos começam a correr a partir da data da cientificação oficial, excluindo-se da contagem o dia do começo e incluindo-se o do vencimento.



§ 1º Considera-se prorrogado o prazo até o primeiro dia útil seguinte se o vencimento ocorrer em fim de semana, feriado ou em dia que não houver expediente na AGERGS ou este for iniciado ou encerrado antes do horário normal.

§ 2º Na intimação por via postal, a contagem do prazo dar-se-á a partir da data de recebimento constante no respectivo aviso.

Art. 29. A contagem do prazo, para fins de verificação de tempestividade das manifestações das partes, dá-se com o registro no Protocolo da AGERGS.

Art. 30. A concessão de vista será obrigatória no prazo para manifestação do interessado.

Art. 31. Ao interessado ou ao procurador habilitado é assegurada a obtenção de cópia do processo administrativo, mediante requerimento escrito e pagamento das despesas com a extração das cópias.

Art. 32. Para fins de fiscalização da AGERGS, a delegatária deverá manter os expedientes de que trata esta norma de forma organizada e auditável, pelo período mínimo de 5 (cinco) anos, contados do recurso à delegatária interposto pelo usuário.

Art. 33. Os requerimentos e recursos deverão ser entregues no Protocolo da AGERGS, respeitado o seu horário de funcionamento.

Art. 34. Caso haja a comunicação à AGERGS de pagamento da fatura decorrente da revisão do faturamento, aplicação de penalidades e/ou ressarcimento de danos que constituem objeto do recurso, o Ouvidor oficiará o usuário para que manifeste, no prazo de 10 (dez) dias, sua intenção na continuidade do processo administrativo.

**(NR REN 45/2018)**

Parágrafo único. A ausência de manifestação ou a manifestação intempestiva do usuário implicará o arquivamento do processo administrativo, ato que lhe será comunicado com aviso de recebimento.

Art. 35. A propositura de ação judicial com o mesmo objeto do recurso ensejará o arquivamento do processo administrativo junto a AGERGS.

Art. 36. A delegatária disponibilizará em todas as suas unidades, em local visível, cópia desta norma.



## DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 37. Os casos omissos serão resolvidos pelo Conselho Superior da AGERGS.

Art. 38. Esta Resolução entre em vigor na 30 dias após a sua publicação

Art. 39. Revogam-se as disposições em contrário.

*Agência Estadual de Regulação dos Serviços Públicos Delegados do Rio Grande do Sul - AGERGS, Sala de Sessões do Conselho Superior, em 18 de outubro de 2016.*

Alcebiades Santini  
Conselheiro Presidente

Eleonora da Silva Martins  
Conselheira - Revisora

João Nascimento da Silva  
Conselheiro - Relator

Isidoro Zorzi  
Conselheiro