



## RESOLUÇÃO Nº 270, DE 25 DE SETEMBRO DE 2024.

*Define os parâmetros para aplicação das multas aos usuários dos serviços prestados pela Companhia Pernambucana de Saneamento (COMPESA) em decorrência do cometimento de infrações.*

A AGÊNCIA DE REGULAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DELEGADOS DO ESTADO DE PERNAMBUCO - ARPE, com fundamento na Lei nº 12.524, de 30 de dezembro de 2003 e alterações, regulamentada pelo Decreto nº 30.200, de 9 de fevereiro de 2007;

**CONSIDERANDO** o Decreto nº 18.251, de 21 de dezembro de 1994, e alterações que aprovaram o Regulamento Geral do Fornecimento de Água e da Coleta de Esgoto realizado pela Companhia Pernambucana de Saneamento (COMPESA);

**CONSIDERANDO** a Resolução Arpe nº 83, de 30 de julho de 2013, que dispõe sobre os procedimentos de fiscalização, autuação e aplicação de penalidades aos prestadores de serviços públicos delegados no Estado de Pernambuco e aos serviços públicos fiscalizados pela ARPE mediante delegação;

**CONSIDERANDO** a Resolução Arpe nº 85, de 08 de outubro de 2013, que estabelece as condições relacionadas ao segmento comercial referente aos serviços públicos de distribuição de água e de esgotamento sanitário; e

**CONSIDERANDO** a Consulta Pública nº 01/2024, realizada pela Arpe no período de 03/04/2024 a 02/05/2024, que teve por objetivo recolher contribuições e opiniões das partes interessadas, mas não houve nenhuma contribuição apresentada para apreciação desta entidade reguladora.

### RESOLVE:

**Art. 1º** Esta Resolução define os parâmetros para aplicação das multas aos usuários dos serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, prestados pela Compesa, em decorrência do cometimento de infrações definidas no Anexo Único, com o objetivo de:

- I - identificar a ocorrência de condutas irregulares;
- II - orientar o usuário quanto aos seus direitos e deveres;
- III - inibir a prática de fraudes e outras irregularidades;
- IV - garantir o direito de defesa do usuário;
- V - punir a conduta irregular;
- VI - reduzir as perdas aparentes de água;
- VII - reduzir prejuízos da coletividade e dos prestadores;
- VIII - preservar o equilíbrio econômico-financeiro da prestação de serviços;
- IX - assegurar a qualidade da prestação dos serviços; e
- X - minimizar o risco à saúde pública.

### CAPÍTULO I - DAS DEFINIÇÕES

**Art. 2º** Para os efeitos desta Resolução são adotadas as seguintes definições:

- I - AGENTE FISCALIZADOR - pessoa física, servidor ou terceirizado da Compesa, devidamente identificado, em horário de trabalho ou quando for autorizado, com competência para exercer atividade de fiscalização em um imóvel ou economia;
- II - AGENTE SUSPEITO DE IRREGULARIDADE (ASI) - pessoa física ou jurídica, imóvel ou economia, cadastrados ou não no banco de usuários da Compesa, que estejam suspeitos de cometerem infrações por ação ou omissão;
- III - ARPE - Agência de Regulação dos Serviços Públicos Delegados do Estado de Pernambuco;
- IV - DEFENDENTE - pessoa física ou jurídica que está cadastrada na Compesa como usuário, podendo ser o proprietário ou locador do imóvel ou economia, que foi autuado por Termo de Ocorrência de Irregularidade (TOI);
- V - ECONOMIA - é a unidade de moradias, apartamentos, casas, unidades comerciais, salas de escritório, indústrias, órgãos públicos e similares, ou seja, unidades de consumo existentes numa determinada edificação, que são atendidas pelos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário;
- VI - EXTRAVASOR DE RESERVATÓRIO - é a tubulação que serve para escoar um casual excesso de água nos reservatórios;
- VII - HIDRÔMETRO - é o equipamento destinado a medir e registrar, contínua e cumulativamente, volume de água fornecido a um imóvel ou economia;
- VIII - NOTIFICAÇÃO DE IMPEDIMENTO (NI) - documento que registra que o agente fiscalizador foi impedido de realizar fiscalização, corte de abastecimento, coleta de leituras de hidrômetro, inspeções para verificação de falta de água, revisão de consumo, remoção do hidrômetro para fora do imóvel ou economia, ou quaisquer outros serviços de competência da Compesa e que deve ser entregue ao Responsável-Residente, ou ao seu preposto, maior de idade;
- IX - ORDEM DE SERVIÇO DE FISCALIZAÇÃO (OSF) - é um documento emitido pelo sistema comercial da Compesa para formalização da fiscalização que será realizada em determinado imóvel ou economia;
- X - RESPONSÁVEL-RESIDENTE - pessoa física ou jurídica que está cadastrada na Compesa como usuário, podendo ser o proprietário ou locador do imóvel ou da economia;
- XI - TARIFA MÍNIMA DA CATEGORIA (TMC) - valor do grupo “Consumidores Não Medidos” da Tabela Tarifária da Compesa, de acordo com a respectiva categoria de usuário (Residencial - Tarifa Social, Residencial, Comercial, Industrial e Público);
- XII - TERMO DE OCORRÊNCIA DE IRREGULARIDADE (TOI) - é um documento administrativo lavrado pela Compesa, assinado por duas testemunhas, quando constatada irregularidade;
- XIII - TERMO DE RECUSA DE IRREGULARIDADE (TRI) - é um documento administrativo lavrado pela Compesa, registrando a recusa do recebimento do Termo de Ocorrência de Irregularidade (TOI), com a assinatura de duas testemunhas.

## CAPÍTULO II - DOS DIREITOS E DEVERES DOS USUÁRIOS

**Art. 3º** No curso das ações de fiscalização e do processo administrativo o usuário tem os seguintes direitos, sem prejuízo de outros que lhe sejam assegurados, respeitados os princípios do devido processo legal, do contraditório e da ampla defesa:

- I - ser tratado com respeito pelos empregados do prestador de serviços;
- II - ter ciência das ações de fiscalização e da tramitação dos processos administrativos em que tenha a condição de interessado, ter vista dos autos, obter cópias de documentos neles contidos e conhecer as decisões proferidas, ressalvados os dados e documentos de terceiros protegidos por sigilo;
- III - formular alegações e apresentar documentos para sua defesa ou recurso, os quais serão objeto de consideração pela Compesa;
- IV - recorrer à Arpe, em última instância recursal administrativa, das decisões do prestador de serviços observando os procedimentos e os prazos estabelecidos nesta Resolução; e
- V - ser informado pela Compesa do seu direito de solicitação de prorrogação de prazo, quando for o caso, para a correção de irregularidades contidas no Termo de Ocorrência de Irregularidade.

**Art. 4º** São deveres dos usuários nas ações de fiscalização e no processo administrativo, sem prejuízo de outros previstos em demais atos normativos:

- I - expor os fatos conforme a verdade;
- II - proceder com 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;

VI - permitir o acesso da fiscalização da Arpe a suas instalações prediais para colher informações relacionadas aos fatos constantes do processo administrativo mediante recebimento de aviso com antecedência mínima de 3 (três) dias úteis, informando a data da fiscalização; e

VII - manter os dados cadastrais e de correspondência atualizados junto à Compesa.

### CAPÍTULO III - DO NÍVEL DE GRAVIDADE DAS INFRAÇÕES

**Art. 5º** As infrações descritas no Anexo Único desta Resolução, acarretarão multas a serem aplicadas pela Compesa, de acordo com sua classificação:

I - nível 1, referente à gravidade baixa, com fator de multiplicação de 5 (cinco) vezes o valor da TMC;

II - nível 2, referente à gravidade média, com fator de multiplicação de 10 (dez) vezes o valor da TMC; e

III - nível 3, referente à gravidade alta, com fator de multiplicação de 15 (quinze) vezes o valor da TMC.

### CAPÍTULO IV - DAS FISCALIZAÇÕES

**Art. 6º** Havendo indício de conduta irregular por parte do usuário, com relação às instalações dos serviços de abastecimento de água ou de esgotamento sanitário, a Compesa deve apurar e caracterizar a irregularidade, nos termos da presente Resolução, antes de aplicar as sanções cabíveis.

**Parágrafo único.** Para cada fiscalização deverá ser aberta uma Ordem de Serviço de Fiscalização (OSF).

**Art. 7º** A Compesa, no caso de usuário cadastrado, deverá contatar o Responsável-Residente para agendar data e hora para a realização da fiscalização do imóvel ou economia, e informar ao residente os dados de identificação dos profissionais que irão atuar na fiscalização.

**§ 1º** O Responsável-Residente deverá estar presente durante a fiscalização ou indicará um preposto maior de idade.

**§ 2º** Em caso de suspeita de irregularidade, por parte do usuário ou de fiscalização em imóveis que não possuam usuários cadastrados na Compesa, a fiscalização pode ser feita sem prévio agendamento, devendo a Compesa identificar os profissionais que irão atuar na fiscalização no momento da investida, de tal forma que não gere dúvidas sobre a vinculação dos profissionais da Compesa.

**Art. 8º** Na fiscalização deve ser gerado relatório com a identificação do imóvel ou economia, da irregularidade apresentada e do Responsável-Residente ou de seu preposto.

**§ 1º** Na identificação do imóvel deve ser apresentado o endereço e a foto da fachada, ou outro elemento visual que o identifique.

**§ 2º** No caso da identificação de economia deve ser apresentado o endereço e as fotos de elementos físicos que a especifiquem, como a porta de escritório com logomarca em edifícios empresariais ou entradas principais de indústrias com logomarca exposta.

**§ 3º** Na descrição das irregularidades deve constar: a descrição da situação com a data da fiscalização e respectivo registro fotográfico datado; a irregularidade associada ao Anexo Único desta Resolução, com a data da publicação ou da versão atualizada; a gravidade da irregularidade; quais os procedimentos que a Compesa realizará; quais as ações devem ser realizadas pelos usuários para cessar e/ou solucionar a irregularidade.

**§ 4º** O Responsável-Residente ou seu preposto poderá solicitar cópia do relatório de fiscalização caso julgue necessário para exercer o direito do contraditório e da ampla defesa.

**Art. 9º** Na hipótese de o Responsável-Residente não permitir acesso do agente fiscalizador ao imóvel ou economia, deverá ser anexada à Ordem de Serviço de Fiscalização uma Notificação de Impedimento, situação na qual, será informado ao Responsável-Residente a

possibilidade de aplicação de multa pelo impedimento injustificado.

**Parágrafo único.** O agente fiscalizador registrará na Nota de Impedimento o motivo do impedimento exposto pelo Responsável-Residente, e na falta da referida informação descreverá o impedimento baseado em sua percepção, devendo indicar a ausência de motivação do Responsável-Residente.

## CAPÍTULO V - DA EMISSÃO DO TERMO DE OCORRÊNCIA DE IRREGULARIDADE

**Art. 10.** A identificação de irregularidade enseja emissão de Termo de Ocorrência de Irregularidade com o cálculo da multa correspondente, conforme dispõe o art. 5º e o Anexo Único.

**Art. 11.** O Termo de Ocorrência de Irregularidade deverá conter, no mínimo:

- I - identificação do imóvel ou economia constando o endereço, e o número do contrato cadastrado na Compesa;
- II - identificação do Responsável-Residente constando nome e Cadastro de Pessoa Física (CPF) e/ou Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica (CNPJ), caso possua;
- III - identificação do preposto constando nome e Cadastro de Pessoa Física (CPF);
- IV - categoria do imóvel ou economia;
- V - identificação e assinatura do agente fiscalizador responsável pela ação fiscalizatória;
- VI - relatório de fiscalização;
- VII - data ou período de realização da ação fiscalizatória;
- VIII - descrição da irregularidade apontando o nexo de causalidade que associe o fato ao defensor, indicando o Anexo Único desta Resolução;
- IX - cálculo da penalidade, informando a Tarifa Mínima da Categoria (TMC) e o fator de multiplicação relativo a gravidade da multa;
- X - caso pertinente, o Cálculo do Volume não faturado pela Compesa devido à irregularidade realizada, conforme o art. 116 da Resolução Arpe nº 85/2013; e
- XI - procedimentos para contestação da penalidade, incluindo:
  - a) prazo para apresentação de defesa;
  - b) local presencial ou eletrônico para entrega do documento da defesa;
  - c) descrição dos elementos essenciais para elaboração da defesa;
  - d) prazo para Compesa avaliar a defesa;
  - e) local presencial, eletrônico ou outro contato pelo qual o Defensor receberá o resultado da avaliação da defesa;
  - f) informação de que o Defensor tem direito a recorrer à Arpe da decisão da Compesa em última instância administrativa, devendo constar a possibilidade de impetração de recurso via e-mail ou presencial, bem como o telefone da Ouvidoria da Arpe para dirimir possíveis dúvidas; e
  - g) informação sobre alteração do prazo para defesa, em caso de impedimentos devidamente justificados por documentos comprobatórios, devendo considerar, por exemplo, atestados de saúde, atestados de acompanhante para parentes de primeiro grau ascendente ou descendente e outros impedimentos legais.

**Parágrafo único.** Na descrição da irregularidade de que trata o inciso VIII deverá ser indicada a versão, com data de publicação, do regulamento da Compesa vigente na data de realização da fiscalização.

**Art. 12.** O Termo de Ocorrência de Irregularidade deverá ser lavrado em 2 (duas) vias e assinado pelo agente fiscalizador, pelo Responsável-Residente e por um servidor da Compesa.

**§ 1º** Uma das vias deverá ser entregue ao Responsável-Residente 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 agente fiscalizador deverá certificar no próprio termo a ausência ou a recusa e deixar uma via na unidade usuária.

**Art. 13.** A Compesa deve ter procedimento, estabelecido no regulamento previsto no art.28 desta Resolução, para assegurar a entrega do Termo de Ocorrência de Irregularidade ao Responsável-Residente.

**§ 1º** Em caso de recusa no recebimento do Termo de Ocorrência de Irregularidade, o Responsável-Residente será informado verbalmente do conteúdo do TOI, cabendo a Compesa emitir o Termo de Recusa de Irregularidade (TRI).

**§ 2º** A abertura do Termo de Recusa de Irregularidade permitirá a Compesa:

- I - realizar nova tentativa de entrega do TOI por meio de comprovação do recebimento; e
- II - assegurar o prosseguimento do processo de autuação, após a nova tentativa de entrega, sendo assegurado ao Responsável-Residente recusante o direito ao contraditório e à ampla defesa.

**Art. 14.** A Compesa deverá assegurar a entrega do TOI ao Responsável-Residente, comunicando a motivação da multa e, quando necessário, as ações a serem tomadas para sanar as situações ensejadoras da respectiva irregularidade.

**Parágrafo único.** A Compesa poderá, dependendo da gravidade e complexidade da irregularidade, agendar nova fiscalização para averiguar a eficácia das ações tomadas para sanar as situações ensejadoras da irregularidade.

**Art. 15.** No caso da necessidade de realização de ações para sanar as situações ensejadoras da irregularidade, a Compesa deverá, no momento da entrega do TOI, comunicar o prazo fixado para correção do problema em questão.

**§ 1º** O prazo deverá ser fixado levando também em consideração as condições financeiras e sociais do Responsável-Residente, bem como a urgência e o potencial lesivo aos sistemas de abastecimento e/ou de esgotamento sanitário.

**§ 2º** A Compesa poderá conceder descontos, cancelar a multa ou o processo de multa, somente quando houver a necessidade de realização de ações voltadas a corrigir situações ensejadoras da irregularidade.

**Art. 16.** Durante a apreciação do recurso ao TOI pela Compesa, não haverá suspensão da prestação do serviço, em função da matéria em apreciação, salvo em caso de identificação de ligação clandestina.

**Art. 17.** A Compesa deverá apresentar o modelo de Termo de Ocorrência de Irregularidade (TOI) à Arpe para homologação.

## CAPÍTULO VI - DA DEFESA DO USUÁRIO

**Art. 18.** O Responsável-Residente poderá apresentar defesa à Compesa por escrito ou por outro meio formalmente disponibilizado, no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contados a partir do dia útil subsequente ao recebimento do TOI pelo Responsável-Residente ou seu preposto.

**§ 1º** A Compesa deverá prover meios para que o Defendente solicite a prorrogação do prazo para defesa, em caso de impedimentos legais ou de saúde, devidamente comprovados.

**§ 2º** Caso a alteração de prazo seja acatada pela Compesa, a contagem de prazo reiniciará no dia útil subsequente ao da data final do impedimento informado pelo Defendente.

**Art. 19.** 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 Responsável-Residente ou do seu preposto, quando for o caso;

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.

**Art. 20.** O Responsável-Residente poderá requerer em sua defesa:

I - isenção da penalidade;

II - nulidade do Termo de Ocorrência de Irregularidade (TOI);

III - readequação da penalidade;

IV - os fatos ou justificantes da sua conduta; e

V - outros pleitos.

**Art. 21.** O resultado da avaliação da defesa deve ser comunicado pela Compesa ao Defendente com o registro de sua ciência.

**Art. 22.** A defesa não será admitida quando apresentada:

I - fora do prazo;

II - por quem não seja legitimado; ou

III - perante órgão ou entidade incompetente.

**Art. 23.** Na hipótese da defesa ser julgada improcedente pela Compesa cabe ao Defendente o direito de encaminhar recurso administrativo à Arpe, a ser protocolado na Ouvidoria da Agência, em até 15 (quinze) dias úteis, contados da ciência da decisão do prestador do serviço.

**§ 1º** O Recurso será encaminhado para a Coordenadoria Técnico Operacional responsável pela regulação do prestador dos serviços de saneamento, que emitirá parecer técnico, no prazo de 15 (quinze) dias, prorrogáveis por mais 15 (quinze) dias úteis, no caso de ser necessária a realização de diligência que requeira deslocamento para coleta de informações, e encaminhará o processo para decisão da Diretoria da Arpe em 15 (quinze) dias úteis.

**§ 2º** A decisão da Arpe será comunicada através de publicação no Diário Oficial do Estado.

## CAPÍTULO VII - DA APLICAÇÃO DA MULTA

**Art. 24.** É ônus da Compesa a demonstração do nexo de causalidade entre o Agente Suspeito de Irregularidade (ASI) e a irregularidade, sob pena de inviabilizar a aplicação da multa.

**Art. 25.** A cobrança da multa poderá ser implantada pela Compesa:

I - após a decisão administrativa da Compesa favorável à aplicação da multa, desde que, findo o prazo recursal, não haja protocolo de recurso para a Arpe; ou

II - após a decisão administrativa da Arpe favorável à aplicação da multa, em caso de recurso impetrado para a Arpe.

**Art. 26.** Em caso de atraso no pagamento da multa, seu valor será atualizado de acordo com o acréscimo de juros de mora de até 0,033% (zero vírgula zero trinta e três por cento) por dia de atraso.

**Parágrafo único.** Os valores decorrentes da aplicação da multa e por atraso no pagamento da multa devem ser registrados em rubricas separadas na contabilidade da Compesa.

**Art. 27.** A Compesa poderá, desde que registrado em regulamento próprio e homologado pela Arpe, optar pela:

I - cobrança de multas em dobro em caso de reincidência da irregularidade pelo mesmo Agente Suspeito de Irregularidade (ASI) durante o período de 5 (cinco) anos.

II - acumulação de valores das multas na hipótese de ocorrência de mais de uma irregularidade ou optar pela cobrança do valor da maior penalidade.

## CAPÍTULO VIII - DO REGULAMENTO DA COMPESA

**Art. 28.** A Compesa deverá elaborar um regulamento específico para tratar das infrações dos usuários no âmbito dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, que deverá ser homologado pela Arpe, e deverá conter:

I - prazo e procedimento de comunicação ao Responsável-Residente para a conexão física da edificação permanente urbana à rede pública de esgotamento sanitário, em consonância com os dispositivos legais;

II - rol exemplificativo, apresentando os tipos de dispositivos intercalados no ramal predial que possam prejudicar o abastecimento público de água;

III - rol taxativo, informando quais efluentes necessitam de tratamento prévio ao lançamento na rede pública, e os respectivos tratamentos a serem realizados; e

IV - rol exemplificativo, informando quais as possíveis intervenções nas instalações dos serviços públicos de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário que ensejariam penalidades.

V - procedimento para entrega do Termo de Ocorrência de Irregularidade ao Responsável-Residente, conforme previsto no art.13 desta Resolução.

**Parágrafo único.** As listas em formato de rol taxativo, necessárias para aplicação das multas, podem ser atualizadas pela Compesa a qualquer tempo e previamente analisados pela Arpe, não impactando nas fiscalizações realizadas em momento anterior à data de publicação da atualização do respectivo regulamento.

## CAPÍTULO IX - DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

**Art. 29.** A Compesa deverá divulgar em seu site o regulamento elaborado com base nesta Resolução, podendo, complementarmente, adotar outros meios de divulgação.

**Art. 30.** Os casos omissos nesta Resolução serão apreciados e decididos pela Diretoria Colegiada da Arpe.

**Art. 31.** Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Recife, 25 de setembro de 2024.

**Carlos Porto de Barros Filho**

Diretor-Presidente

**Frederico Arthur Maranhão Tavares de Lima**

Diretor de Regulação Econômico-Financeira

**Lara Pinheiro de Macedo Montarroyos**

Diretora Administrativo Financeira

**ANEXO ÚNICO – TABELA DE INFRAÇÕES  
(RESOLUÇÃO ARPE Nº 085/2013, ARTIGO 114)**

	Irregularidade	Gravidade da Irregularidade	Residencial		Comercial	Industrial	Público
			Tarifa Social	Demais			
			TMC	TMC			
1	Lançamento de águas pluviais nas instalações de esgoto	Nível 1	5 TMC	5 TMC	5 TMC	5 TMC	5 TMC
2	Inobservância do prazo estabelecido para a obrigatoriedade conexão física de toda edificação permanente urbana à rede pública de esgotamento sanitário	Nível 1	5 TMC	5 TMC	5 TMC	5 TMC	5 TMC
3	Utilização de tubulação de uma instalação predial de água para abastecimento de outro imóvel ou economia	Nível 2	10 TMC	10 TMC	10 TMC	10 TMC	10 TMC
4	Impedimento injustificado da realização de vistorias ou fiscalização por empregados da Compesa ou seu preposto	Nível 2	10 TMC	10 TMC	10 TMC	10 TMC	10 TMC
5	Ligação do extravasor de reservatório de água diretamente aos esgotos sanitários	Nível 2	10 TMC	10 TMC	10 TMC	10 TMC	10 TMC
6	Interconexão de instalações prediais alimentadas com fontes alternativas de água com a rede pública de abastecimento	Nível 2	10 TMC	10 TMC	10 TMC	10 TMC	10 TMC
7	Ausência de manutenção por parte do cliente da caixa retentora de gordura, bem como o não atendimento às especificações técnicas da Compesa para sua construção.	Nível 2	10 TMC	10 TMC	10 TMC	10 TMC	10 TMC
8	Rompimento ou violação de lacre instalados pela Compesa	Nível 2	10 TMC	10 TMC	10 TMC	10 TMC	10 TMC
9	Violação ou retirada de hidrômetro ou de limitador de consumo	Nível 3	15 TMC	15 TMC	15 TMC	15 TMC	15 TMC
10	Utilização de dispositivos intercalados no ramal predial que prejudiquem o abastecimento público de água.	Nível 3	15 TMC	15 TMC	15 TMC	15 TMC	15 TMC
11	Lançamento na rede pública de esgotamento sanitário, que por suas características, exijam tratamento prévio.	Nível 3	15 TMC	15 TMC	15 TMC	15 TMC	15 TMC
12	Adulteração de documentos da empresa, pelo usuário/cliente ou por terceiros em benefício daquele.	Nível 3	15 TMC	15 TMC	15 TMC	15 TMC	15 TMC
13	Utilização de bombas ou outros dispositivos destinados à captação forçada de água diretamente da rede de distribuição.	Nível 3	15 TMC	15 TMC	15 TMC	15 TMC	15 TMC
14	Intervenção nas instalações dos serviços públicos de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário.	Nível 3	15 TMC	15 TMC	15 TMC	15 TMC	15 TMC



Documento assinado eletronicamente por **Carlos Porto**, em 25/09/2024, às 12:22, conforme horário oficial de Recife, com fundamento no art. 10º, do [Decreto nº 45.157, de 23 de outubro de 2017](#).



Documento assinado eletronicamente por **Lara Pinheiro**, em 25/09/2024, às 21:05, conforme horário oficial de Recife, com fundamento no art. 10º, do [Decreto nº 45.157, de 23 de outubro de 2017](#).



Documento assinado eletronicamente por **Frederico Arthur Maranhao Tavares de Lima**, em 27/09/2024, às 12:41, conforme horário oficial de Recife, com fundamento no art. 10º, do [Decreto nº 45.157, de 23 de outubro de 2017](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [http://sei.pe.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](http://sei.pe.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **55806219** e o código CRC **9B4F2DF6**.

#### AGÊNCIA DE REGULAÇÃO DE PERNAMBUCO

Av. Conselheiro Rosa e Silva, nº 975, - Bairro Aflitos, Recife/PE - CEP 52050-020, Telefone: