

Art. 122. O prestador de serviços deverá disponibilizar ao usuário/cliente, no prazo de 30 (trinta) dias, as providências adotadas quanto às solicitações e reclamações recebidas do mesmo nos canais de comunicação, utilizados pelo prestador de serviço com seus clientes.

§1º - Sempre que o atendimento não puder ser efetuado de imediato, o prestador de serviços deverá informar o respectivo número do protocolo de atendimento, quando da formulação da solicitação ou reclamação.

§2º - O prestador de serviços deverá manter registro atualizado das reclamações e solicitações dos usuários/clientes, com anotação da data e do motivo.

Art. 123. O prestador de serviços deverá fornecer todas as informações solicitadas pelo usuário/cliente referentes à prestação do serviço, inclusive quanto às tarifas em vigor, o número e a data da Resolução que as houver homologado, bem como sobre os critérios de faturamento.

Parágrafo Único - A tabela com os valores dos serviços cobráveis, referidos no art. 111, deverá ficar acessível, nos próprios postos de atendimento e também nos terceirizados, em local de fácil visualização, devendo o prestador de serviços adotar, complementarmente, outras formas de divulgação adequadas.

Art. 124. O prestador de serviços deve possuir, em seus escritórios locais, empregados e equipamentos, em quantidade suficiente, necessários à adequada prestação dos serviços aos usuários/clientes.

Art. 125. O prestador de serviços deverá prestar o atendimento ao público por meio de pessoal devidamente identificado, capacitado e atualizado.

Art. 126. Os tempos de atendimento às reclamações apresentadas pelos usuários/clientes serão mediados, levando em conta o tempo transcorrido entre a notificação ao prestador e a regularização do serviço.

Art. 127. O prestador de serviços deverá desenvolver, em caráter permanente, campanhas com vistas a informar ao usuário/cliente sobre os cuidados especiais para evitar o desperdício de água, a utilização da água tratada e o uso adequado das instalações sanitárias, divulgar seus direitos e deveres, bem como outras orientações que entender necessárias.

Art. 128. O prestador é responsável pela realização adequada do serviço a todos os usuários/clientes, satisfazendo as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, cortesia e informações para a defesa de interesses individuais e coletivos.

§1º - Para os fins previstos no *caput* deste artigo, considera-se:

I - regularidade: a prestação dos serviços em padrões satisfatórios de quantidade e qualidade e demais condições estabelecidas no termo de delegação e em outras normas técnicas pertinentes;

II - continuidade: a manutenção, em caráter permanente e ininterrupto, da prestação dos serviços e de sua oferta à população;

III - eficiência: a execução dos serviços de acordo com as normas técnicas aplicáveis e em padrões satisfatórios, estabelecidos no termo de delegação e em outras normas técnicas pertinentes;

IV - segurança: a execução dos serviços sem causar prejuízos materiais ou pessoais a usuários/clientes e/ou terceiros, bem como a garantia de qualidade e continuidade do serviço prestado;

V - atualidade: modernidade das técnicas, dos equipamentos e das instalações, sua conservação e manutenção, com incorporação de inovações tecnológicas que assegurem a melhoria e expansão dos serviços, na medida da necessidade dos usuários/clientes, e visando cumprir plenamente com os objetivos e metas estabelecidas;

VI - generalidade: universalidade da prestação dos serviços, ou seja, serviços públicos de saneamento básico prestados a todas as categorias de usuários/clientes; e,

VII - cortesia: tratamento dispensado aos usuários/clientes com civilidade e urbanidade, assegurando o amplo acesso para a apresentação de reclamações e solicitações de esclarecimentos e serviços.

Art. 129. Comprovado qualquer caso de prática irregular, revenda ou abastecimento de água a terceiros, ligação clandestina, religação à revenda, deficiência técnica e/ou de segurança e danos causados nas instalações do prestador de serviços, caberá ao usuário/cliente, ou ao causador do dano, a responsabilidade pelos prejuízos causados e demais custos administrativos, sem prejuízo das sanções penais cabíveis.

Art. 130. Na prestação dos serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, o prestador de serviços assegurará aos usuários/clientes, entre outros, o direito de receber o resarcimento dos danos que porventura lhe sejam causados em função do serviço concedido.

§1º - O resarcimento, quando couber, deverá ser pago no prazo de 60 (sessenta) dias, a contar da data da solicitação do usuário/cliente.

§2º - O direito de reclamar pelos danos causados caduca em 90 (noventa) dias, após a ocorrência do fato gerador.

§3º - Os custos da comprovação dos danos são de responsabilidade do solicitante, devendo o prestador do serviço reembolsar o usuário/cliente, caso figura configurada a sua responsabilidade pelos danos causados.

Art. 131. São de responsabilidade do usuário/cliente a adequação técnica, a manutenção e a segurança das instalações internas da unidade usuária, situadas além do ponto de entrega e/ou de coleta.

§1º - O prestador de serviços não será responsável, ainda que tenha procedido à vistoria, por danos causados a pessoas ou bens decorrentes de defeitos nas instalações internas do usuário/cliente, ou de sua má utilização.

§2º - O prestador de serviços deverá comunicar ao usuário/cliente, de forma específica, a necessidade de proceder às respectivas correções, quando constatar deficiência nas instalações internas da unidade usuária, inadequada ao padrão de ligação de água e/ou caixa de ligação de esgoto.

Art. 132. O usuário/cliente será responsável pelo pagamento das diferenças resultantes da aplicação de tarifas, no período em

que a unidade usuária esteve incorretamente classificada, não tendo direito à devolução de quaisquer diferenças eventualmente pagas a maior, quando constatados, pelo prestador de serviços, a ocorrência dos seguintes fatos:

I - declaração falsa de informação referente à natureza da atividade desenvolvida na unidade usuária ou a finalidade real da utilização da água tratada; e/ou,

II - omissão das alterações supervenientes que importem em reclassificação.

CAPÍTULO XXV DO ENCERRAMENTO DA RELAÇÃO CONTRATUAL

Art. 133. O encerramento da relação contratual entre o prestador de serviços e o usuário/cliente será efetuado segundo as seguintes características e condições:

I - por ação do usuário/cliente, mediante pedido de desligamento da unidade usuária, observado o cumprimento das obrigações previstas nos contratos de abastecimento, uso do sistema e adesão, conforme o caso, respeitadas as limitações dos órgãos de controle urbanístico e ambiental; e,

II - por ação do prestador de serviços, quando houver pedido de ligação formulado por novo interessado, referente à mesma unidade usuária.

Parágrafo Único - No caso referido no inciso I, a condição de unidade usuária desativada deverá constar do cadastro, até que seja restabelecido o fornecimento, em decorrência de novo pedido de ligação.

CAPÍTULO XXVI DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 134. A requerimento do interessado, para efeito de concessão de "habite-se" pelo órgão municipal competente, será fornecida pelo prestador de serviços a declaração de que:

I - o imóvel é atendido, em caráter definitivo, pelo sistema público de abastecimento de água;

II - o imóvel possui serviço próprio de água;

III - o imóvel é atendido, em caráter definitivo, pelo sistema público de esgotamento sanitário; e,

IV - o imóvel não é atendido pelo sistema público de esgotamento sanitário.

Art. 135. Os usuários/clientes poderão receber ação fiscalizadora do prestador de serviços, no sentido de se verificar a obediência do prescrito nesta Resolução.

Art. 136. Os usuários/clientes, individualmente, ou por meio de associações, ou, ainda, de outras formas de participação previstas em lei, poderão, para defesa de seus interesses, solicitar informações e encaminhar sugestões, elogios, denúncias e reclamações ao prestador de serviços ou à ARPE, assim como poderão ser solicitados a cooperar na fiscalização dos prestadores de serviços.

Art. 137. O prestador de serviços deverá observar o princípio da isonomia em todas as decisões que lhe foram facultadas nesta Resolução, adotando procedimento único para toda a área de concessão, inclusive quanto ao horário de atendimento ao público.

Art. 138. Cabe à ARPE resolver os casos omissos ou dúvidas suscitadas na aplicação desta Resolução, inclusive decidindo, em segunda instância, sobre pendências do prestador de serviços com os usuários/clientes.

Parágrafo Único - Na resolução desses casos, a ARPE poderá considerar o que dispuser o regulamento do prestador de serviços.

Art. 139. Na contagem dos prazos, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento.

CAPÍTULO XXVII DAS PENALIDADES

Art. 140. As infrações às disposições legais e contratuais relativas ao segmento comercial da prestação dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, incluindo o disposto nesta Resolução, sujeitam a concessionária às penalidades de:

I - advertência; e/ou,

II - multa.

§1º A aplicação das penalidades a que se refere este artigo competirá à Diretoria da ARPE, diretamente, ou por proposta do Coordenador Setorial, responsável pela ação fiscalizadora.

§2º A ARPE poderá, a seu critério, dependendo da gravidade da não conformidade constatada, conceder prazo para sua regularização, aplicando a penalidade correspondente quando o prazo não for cumprido.

Seção Única - DAS INFRAÇÕES E SANÇÕES

Subseção I - Da Advertência

Art. 141. Constitui infração sujeita à imposição da penalidade de advertência:

I - realizar ligações de água ou de esgoto para unidades situadas em áreas de preservação ambiental ou com restrições para ocupação, sem autorização dos órgãos competentes, salvo determinação judicial;

II - não celebrar contrato de abastecimento ou contrato de adesão na forma estabelecida;

III - não constar na fatura o telefone para atendimento dos usuários/clientes e da ouvidoria do prestador, bem como o telefone da ouvidoria da ARPE;

IV - não fornecer ao usuário/cliente cópia do contrato de abastecimento ou do contrato de adesão, até a data de apresentação da primeira fatura;

V - não disponibilizar aos usuários/clientes informações sobre seus direitos e suas obrigações definidas na legislação aplicável; e,

VI - não fazer campanhas para informar aos usuários/clientes sobre os cuidados para evitar o desperdício de água.

Subseção II - Da multa

Art. 142. Constitui infração sujeita à imposição da penalidade de multa do Grupo I, o fato de:

I - não fazer constar na fatura todas as informações exigidas na legislação aplicável;

II - não manter à disposição dos usuários/clientes, em locais acessíveis e visíveis, nos escritórios e locais de atendimento ao público:

a) a legislação pertinente;

b) as normas e padrões do prestador;

c) a tabela com valores dos serviços cobráveis e prazo para execução dos mesmos;

d) a tabela com o valor das tarifas vigentes; e,

e) o canal para manifestação de reclamação.

III - não responder às reclamações dos usuários/clientes, na forma e nos prazos estabelecidos, quanto às provisões adotadas acerca das solicitações ou reclamações;

IV - não prestar informações, quando solicitadas pelos usuários/clientes ou conforme determinado pela legislação aplicável;

V - não manter organizado e atualizado o cadastro por economia, com informações que permitam a identificação do usuário/cliente, quando por ele fornecidas, sua localização, valores faturados, históricos de consumo, bem como quaisquer outros dados exigidos na legislação;

VI - não instalar medidores de água nas ligações, exceto nas áreas a que se referem as exceções legais aplicáveis;

VII - não realizar as aferições nos medidores de consumo, quando solicitado pelo usuário/cliente, conforme prazos e exigências estabelecidas na legislação metrologista;

VIII - não informar aos usuários/clientes sobre a substituição dos medidores de água;

IX - não realizar leitura e faturamento sempre em conformidade com o que dispõe esta Resolução, ou não entregar as faturas aos usuários/clientes, na forma e nos prazos estabelecidos;

X - não identificar as instalações dos postos de atendimento aos usuários/clientes, inclusive quanto ao horário de atendimento ao público;

XI - não efetuar a religação do abastecimento de água nos casos e prazos definidos;

XII - não enviar mensalmente à ARPE relatório estabelecendo controle de vistoria e duração das interrupções de fornecimento de água;

XIII - após a vistoria e reprovada das instalações para ligação de água e/ou esgoto, não comunicar ao usuário/cliente o respectivo motivo e as providências corretivas necessárias;

XIV - não disponibilizar relatório anual conforme arts. 5º, inciso II, 6º a 11 do Decreto Lei n 5440, de 04 de maio de 2005; e,

XV - não restituir ao usuário/cliente valores recebidos indevidamente, na forma estabelecida nesta Resolução.

Art. 143. Constitui infração sujeita à imposição da penalidade de multa do Grupo II, o fato de:

I - não cumprir os prazos de vistoria e de ligação previstos nesta Resolução;

II - não oferecer, no mínimo, 6 (seis) datas opcionais de vencimento de fatura, para escolha do usuário/cliente;

III - não implantar o serviço de ouvidoria, na forma exigida pela legislação;

IV - não dispor de estrutura adequada para atender às solicitações e reclamações dos usuários/clientes, além de não realizar procedimentos adequados nos postos e locais de atendimento, ou não realizar o atendimento com cortesia, por meio de pessoal devidamente identificado, capacitado, treinado e atualizado;

V - não fornecer aos usuários/clientes protocolo numerado do atendimento, contendo a data e o motivo da reclamação e/ou da solicitação;

VI - não manter registro atualizado das reclamações e solicitações dos usuários/clientes, com anotação da data e do motivo, bem como não informar ao interessado, no prazo estabelecido, as providências adotadas, conforme legislação aplicável; e,

VII - interromper indevidamente a prestação dos serviços ao usuário/cliente, ou não restabelecer o serviço quando sanada a causa da interrupção, nos prazos estabelecidos nesta Resolução;

Art. 144. Constitui infração, sujeita à imposição da penalidade de multa do Grupo III:

I - não realizar as expansões planejadas dos serviços para universalização do atendimento;

II - fornecer água com pressão em desacordo com os limites estabelecidos pela ARPE;

III - prestar serviço de abastecimento de água ou esgotamento sanitário sem contrato ou com contrato em desacordo com o exigido pela legislação;

IV - não realizar a medição do consumo de água tratada, a estimativa do volume de esgoto coletado e o faturamento em conformidade com as disposições legais aplicáveis;

V - não organizar e manter atualizado o calendário de leitura e faturamento e/ou deixar de informar aos usuários/clientes, previamente e por escrito, as alterações no referido calendário;

VI - não submeter à ARPE a tabela de preços referentes aos serviços cobráveis, desta Resolução; e,

VII - não adotar providências para viabilizar a prestação de serviços contratuados, como elaboração de projetos e execução de obras, conforme esta Resolução.

Art. 145. Constitui infração, sujeita à imposição da penalidade de multa do Grupo IV, o fato de:

I - cobrar dos usuários/clientes serviços não previstos e/ou com os valores superiores aos homologados pela ARPE;

II - não atender às solicitações de serviços nos prazos ou condições estabelecidos nesta Resolução;

III - não cumprir qualquer determinação da ARPE, na forma e no prazo estabelecido, com vista a regularizar qualquer descumprimento desta Resolução; e,

IV - não fornecer informações à ARPE, na forma e nos prazos estabelecidos por esta Resolução, ou restringir, de qualquer forma, o acesso às instalações, documentos e quaisquer outras fontes de informação pertinentes às atividades de regulação da ARPE.

CAPÍTULO XXVIII DOS CRITÉRIOS PARA FIXAÇÃO DAS MULTAS

Art. 146. Sem prejuízo do disposto em regulamento específico ou em contrato de concessão, os valores das multas serão determinados mediante a aplicação sobre a receita operacional direta da concessionária, deduzidos os impostos incidentes sobre a mesma, correspondente ao Exercício anterior à lavratura do Auto de Infração, nos seguintes percentuais:

a) Grupo I: até 0,001% (um milésimo por cento);

b) Grupo II: até 0,003% (três milésimos por cento);

c) Grupo III: até 0,005% (cinco milésimos por cento);

d) Grupo IV: até 0,01% (um centésimo por cento);

Parágrafo Único. Para fins do que trata este artigo, entende-se por valor do faturamento, as receitas oriundas da prestação dos serviços de saneamento, deduzidos os impostos que incidem sobre estas receitas.

Art. 147. Na fixação do valor das multas, serão levadas em consideração a abrangência e a gravidade da infração, os danos daquela resultante para o serviço e para os usuários/clientes, a vantagem auferida pela infratora e a existência de sanção anterior à mesma espécie de infração nos últimos 12 (doze) meses.

Art. 148. Ocorrendo a reincidência, proceder-se-á da seguinte forma:

I - aplicar multa correspondente ao Grupo I, para os casos anteriormente punidos com advertência; e,

II - aplicar acréscimo de 50% (cinquenta por cento) sobre a multa, limitado ao dobro do percentual previsto no art. 146 para as multas do Grupo IV.

Parágrafo Único. Entende-se por reincidência, para fim de agravamento das penalidades de que trata este artigo, a repetição de falta de igual natureza no período de 12 (doze) meses, após decisão irrecorrível na esfera administrativa.

Art. 149. Na hipótese da ocorrência concomitante de mais de uma infração, serão aplicadas, simultaneamente, as penalidades correspondentes a cada uma delas.

Art. 150. Os procedimentos a serem adotados quando da instauração de processo administrativo serão os estabelecidos pela Resolução ARPE n.º 83 de 30 de julho de 2013.

CAPÍTULO XXIX DO TERMO DE COMPROMISSO DE AJUSTE DE CONDUTA

Art. 151. Poderá a ARPE, alternativamente à imposição de penalidade, firmar com a Concessionária, Termo de Compromisso de Ajuste de Conduta (TCAC), visando a adequação da conduta irregular às disposições regulamentares e/ou contratuais aplicáveis.

§1º O Termo de Compromisso de Ajuste de Conduta será submetido à aprovação da Diretoria da ARPE para sua Coordenadoria de Saneamento.

§2º As metas e os compromissos estabelecidos no TCAC referido neste artigo deverão, no seu conjunto, ser compatíveis com as obrigações previstas nos regulamentos e contratos que regem a prestação dos serviços de saneamento descumprida pela Concessionária.

§3º O Termo de Compromisso de Ajuste de Conduta constará, obrigatoriamente, o estabelecimento de multa pelo seu descumprimento, cujo valor será correspondente ao montante da penalidade que será aplicada, acrescido de 20% (vinte por cento).

CAPÍTULO XXX DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 152. As dúvidas suscitadas na aplicação desta Resolução serão dirimidas pela Diretoria da ARPE.

Art. 153. Em virtude das necessárias adaptações na estrutura comercial da prestadora de serviços, esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação, produzindo seus efeitos no prazo de 120 (cento e vinte) dias.

Recife, 08 de outubro de 2013.

ROLDÃO JOAQUIM DOS SANTOS

Diretor Presidente

HÉLIO LOPES CARVALHO

Diretor de Regulação Econômico-Financeira

EVANDRO JOSÉ DE VASCONCELOS LIMONGI

Diretor de Regulação Técnico-Operacional

ROMERO NEVES SILVEIRA SOUZA FILHO

Diretor Administrativo-Financeiro - em exercício

(F)

GOVERNO DO ESTADO DE PERNAMBUCO

AGÊNCIA DE REGULAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DELEGADOS DO ESTADO DE PERNAMBUCO - ARPE

RESOLUÇÃO N° 086, DE 14 DE OUTUBRO DE 2013.

Aprova o Programa Tarifário de Gás Natural para a Região Norte do Estado de Pernambuco (PGN Norte), proposto pela Companhia Pernambucana de Gás (COPERGAS).

A AGÊNCIA DE REGULAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DELEGADOS DO ESTADO PERNAMBUCO - ARPE

CONSIDERANDO os documentos CT.COPERGAS/DAF 029/2013, de 21 de Janeiro de 2013, e CT.COPERGAS/PRE 065/2013, de 27 de agosto de 2013, constantes no Processo ARPE 7200086-5/2013, de 28 de janeiro de 2013, que solicitam análise e aprovação do Programa Tarifário de Gás Natural para a Região Norte do Estado de Pernambuco (PGN Norte);

