

RESOLUÇÃO ACFOR Nº 07/2024

Regulamenta e atualiza o processo de fiscalização e a aplicação de sanções administrativas às prestadoras de serviços de saneamento básico do Município de Fortaleza.

A AGÊNCIA DE REGULAÇÃO, FISCALIZAÇÃO E CONTROLE DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DE SANEAMENTO AMBIENTAL – ACFOR, no uso das atribuições que lhe confere a Lei de criação, RESOLVE:

Art. 1º - Ficam aprovados os procedimentos para a fiscalização e a aplicação de sanções administrativas referentes à prestação dos serviços de saneamento básico no Município de Fortaleza, regulados pela ACFOR, de acordo com a Lei Municipal N.º 8869, de 19 de julho de 2004, e com alterações promovidas pelas Leis Municipais de N.ºs 9500 de 25 de setembro de 2009, 11.202 de 13 de dezembro de 2021, 11.459 de 06 de maio de 2024 e 11.461 de 06 de maio de 2024.

Art. 2º - Para efeito de interpretação desta Resolução entende-se por:

I. Advertência: Comunicação às Prestadoras de Serviços por meio de ofício, advertindo-lhes sobre o descumprimento de obrigação legal assumida ou falha na execução do serviço para que seja corrigida. Aplicada àqueles casos em que não se verifica má-fé da contratada ou intenção deliberada de inadimplir as obrigações assumidas;

II. Caducidade: A caducidade é uma forma de extinção de um ato administrativo que ocorre quando uma mudança normativa afeta a compatibilidade do ato com o ordenamento jurídico;

III. Declaração de inidoneidade: A declaração de inidoneidade é a penalidade que visa conferir ao particular sancionado o atributo de alguém desonesto ou que não tem a capacidade ou aptidão mínima necessária que lhe permita estabelecer uma relação contratual com o Poder Público;

IV. Desconformidade: Falta de adequação da conduta das Prestadoras de Serviços na prestação dos serviços às disposições da legislação, do regulamento ou do contrato, constatada na ação de fiscalização;

V. Determinação: Obrigação que deverá ser cumprida pelas Prestadoras de Serviços para a regularização da não conformidade;

VI. Dupla vista: A dupla vista, quando cabível, é um processo administrativo resultante de uma fiscalização com constatação de desconformidade do serviço, em que se adota uma ação orientadora, notificando as Prestadoras de Serviços para, primeiramente, sanar a irregularidade e, somente depois, persistindo os vícios inicialmente verificados, lavrar o termo de notificação para as irregularidades não sanadas;

VII. Faturamento anual: Total das receitas oriundas da prestação de serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário relativo aos serviços outorgados em contrato de concessão ou de programa, ou instrumento congênere, durante o ano anterior à lavratura do Auto de Infração, deduzidos o ICMS, o ISS e a COFINS;

VIII. Faturamento mensal: Total das receitas oriundas da prestação de serviços de saneamento básico relativo aos serviços outorgados em contrato de concessão ou de programa, ou instrumento congênere, durante o mês anterior ao da infração;

IX. Fiscalização emergencial: Fiscalização motivada por conflito ou ocorrência grave na exploração do serviço de saneamento básico que, a critério da ACFOR, seja necessária e urgente para comprovar ou afastar suspeita de irregularidade;

X. Fiscalização eventual: Fiscalização motivada por denúncia de irregularidade, inclusive as não dirigidas diretamente à ACFOR, por constatação de irregularidade no transcurso da atividade de regulação da ACFOR, ou por solicitação de órgão com poder requisitório, desde que não caracterizada como emergencial;

XI. Fiscalização programada: Fiscalização de rotina de iniciativa da diretoria competente da ACFOR de acordo com o seu planejamento interno, no âmbito de suas competências próprias de fiscalização;

XII. Infração: Inobservância de qualquer preceito desta Resolução e das normas legais, regulamentares e contratuais aplicáveis, ficando o infrator sujeito às penalidades nelas previstas;

XIII. Intervenção Administrativa: A intervenção do poder concedente em uma concessão é uma medida excepcional, que deve ser adotada como último recurso. Pode ser aplicada quando os serviços prestados pelas Prestadoras de Serviços não são adequados ou quando há risco de comprometimento da adequação dos serviços;

XIV. Ligação ativa de água: Interligação do ponto de entrega de água às instalações da unidade usuária que está em pleno funcionamento e que contribui para o faturamento;

XV. Ligação ativa de esgoto: Interligação do ponto de coleta de esgoto às instalações da unidade usuária que está em pleno funcionamento e que contribui para o faturamento;

XVI. Multa: Prestação pecuniária imposta isoladamente ou em conjunto com outra penalidade contratual, administrativa ou legalmente cabível;

XVII. Recomendação: Medida adicional a ser adotada pelas Prestadoras de Serviços, quando for aconselhável ajuste, em sua conduta ou na prestação do serviço, que não resulte de não conformidade;

XVIII. Reincidência: Prática de nova infração do mesmo tipo, pela mesma Prestadora de Serviço;

XIX. Saneamento Básico: Conjunto de serviços públicos que visa promover a saúde pública, a qualidade de vida da população e a proteção do meio ambiente. Ele é composto por quatro modalidades: abastecimento de água potável, esgotamento sanitário, limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos, drenagem e manejo de águas pluviais urbanas;

XX. Tipos de serviços: Todas as atividades executadas pelo Serviço Público de Saneamento Básico.

XXI. Usuário: Toda pessoa física ou jurídica, ou comunhão de fato ou de direito, legalmente representada, que solicitar às Prestadoras de Serviços o fornecimento de água e/ou coleta de esgotos, regida por contrato firmado ou de adesão, e assumir a responsabilidade pelo pagamento dos serviços prestados e pelo cumprimento das demais obrigações fixadas em normas legais, regulamentares e contratuais.

CAPÍTULO I

DA AÇÃO DE FISCALIZAÇÃO

Art. 3º - As fiscalizações poderão ser de natureza Emergencial, Eventual e Programada, caracterizando-se pela realização de uma ou mais das seguintes atividades:

I - Acompanhamento das condições de prestação dos serviços;

II - Apuração de denúncias e reclamações;

III - Vistorias técnicas de rotina ou eventuais;

IV - Medições, análises, estudos, ensaios e outros procedimentos;

V - Solicitação e análise de informações, planos, projetos, relatórios e outros documentos.

VI – Diligências;

VII – Monitoramento;

VIII – Auditorias;

IX - Emissão de relatórios, laudos, autos e outros documentos;

X - Aplicação de penalidades.

Parágrafo Único. A fiscalização de que trata esta Resolução envolve os aspectos técnicos, operacionais, comerciais, contábeis e financeiros referentes às Prestadoras de Serviços de saneamento básico de Fortaleza.

Art. 4º - A Diretoria competente será responsável pela instrução processual, determinando e fazendo a colheita de provas, realizando diligências, inspeções e demais atos necessários, quando, ao final, apresentará decisão.

Art. 5º - As ações de fiscalização visarão:

I - Acompanhar e zelar pela prestação adequada dos serviços de saneamento básico em Fortaleza, nos termos da legislação;

II - Identificar e corrigir as não conformidades dos elementos e processos dos sistemas fiscalizados, com as normas e padrões especificados nos contratos, nas resoluções da ACFOR e na legislação vigente;

III - Prover e estimular às Prestadoras dos Serviços de Saneamento Básico oportunidades para melhorar a prestação de seus serviços;

IV - Gerar informações sobre as condições de prestação dos serviços;

V - Atender aos requisitos legais, contratuais e regulamentares.

Art. 6º - As ações de fiscalização poderão ser realizadas a qualquer tempo, podendo, a Agência, a seu critério, dispensar a comunicação prévia cujos procedimentos, constatações e providências deverão ser registrados em documentos específicos.

Parágrafo Único. A critério da ACFOR, a ação de fiscalização poderá ser comunicada antecipadamente, quando se fizer necessária a realização de reunião ou o acompanhamento de representantes das Prestadoras de Serviços na ação fiscalizatória, salvo nos casos que caracterizem situação de emergência.

Art. 7º - Os responsáveis pela fiscalização, devidamente identificados, terão acesso irrestrito às instalações e aos documentos referentes aos serviços regulados.

Art. 8º - Os responsáveis pela fiscalização poderão, a qualquer tempo, solicitar informações e esclarecimentos aos entes regulados acerca da ação de fiscalização, podendo haver reiteração da solicitação quando os esclarecimentos e informações prestadas não tenham sido satisfatórias, além de:

I - Adiar o início, assim como prorrogar a duração das inspeções nas instalações das Prestadoras de Serviços;

II - Solicitar, a qualquer tempo, esclarecimentos e documentos ao fiscalizado;

III - Reiterar suas solicitações, quando as considerarem não atendidas ou atendidas de forma insatisfatória;

IV - Solicitar ao fiscalizado, durante as inspeções nas instalações, medições e simulações de procedimentos adotados para prestação dos serviços;

V - Fixar e prorrogar prazos para o atendimento de suas solicitações.

Parágrafo Único. A ACFOR poderá determinar ou ajustar prazos com os entes regulados para a entrega de documentos, prestação de esclarecimentos ou complementação de informações.

Art. 9º - Em ações de fiscalização programada poderá ser aplicado o procedimento de Dupla Vista. Uma vez verificada irregularidade sanável e inédita, ao critério da Diretoria competente, esta poderá viabilizar a correção da irregularidade e concederá prazo razoável para os ajustes que indicar, hipótese em que realizará uma nova verificação, destinada à constatação da regularização.

Parágrafo Único. Verificada a regularização, a irregularidade se dará por encerrada. Do contrário, seguirá o procedimento administrativo conforme resolução específica.

Art. 10 - Cada ação de fiscalização será registrada em relatório de fiscalização específico, que deverá conter, no mínimo e no que couberem, as seguintes informações:

I - Identificação da prestadora de serviços e dos seus prepostos, quando houver;

II - Definição do objetivo da ação de fiscalização;

III - Data ou período de realização da ação de fiscalização;

IV - Local da ação de fiscalização;

V - Descrição dos fatos constatados;

VI - Identificação dos responsáveis pela ação de fiscalização, com seus cargos, funções, números de matrícula e assinaturas;

VII - Local e data da lavratura do relatório.

Art. 11 - Caso sejam constatadas irregularidades durante as atividades de fiscalização, será emitido o respectivo Termo de Notificação, que conterá, além dos elementos constantes do Relatório de Fiscalização, as seguintes informações:

I - Identificação das irregularidades constatadas;

II - Relação das normas e legislação incidente;

III - Determinações e recomendações de ações a serem empreendidas pela prestadora de serviços e seus respectivos prazos;

IV - Identificação do autuante responsável, seu cargo ou sua função e assinatura;

V - Prazo para manifestação da notificada.

Art. 12 - O Termo de Notificação (TN) será encaminhado à Prestadora de Serviços, certificando-se a data e a hora de seu recebimento, inclusive eletrônico, com respectiva cópia anexada ao processo administrativo instaurado junto à ACFOR.

Art. 13 - As Prestadoras de Serviços terão o prazo de até 10 (dez) dias ininterruptos, contado do recebimento do Termo de Notificação, para manifestarem-se por escrito, sobre o seu objeto, inclusive juntando os documentos que julgar conveniente, salvo quando for estabelecido prazo distinto, a critério da ACFOR.

Parágrafo Único. O Diretor responsável poderá prorrogar o prazo para recebimento da manifestação sobre o Termo de Notificação mediante solicitação motivada e tempestiva da Prestadora de Serviços.

Art. 14 - Decorrido o prazo para manifestação das Prestadoras de Serviços, o Diretor competente decidirá sobre o Termo de Notificação ser cancelado ou dar origem a um Auto de Infração.

Art. 15 - O Termo de Notificação poderá ser cancelado nos seguintes casos:

I - Sendo atendidas as determinações, no prazo estabelecido pela ACFOR;

II - Sendo consideradas procedentes, a critério da ACFOR, as justificativas ou as alegações do prestador de serviços;

III - Nos casos estabelecidos em resolução específica;

IV - A critério do Diretor competente, em decisão fundamentada.

Art. 16 - Será emitido Auto de Infração nos seguintes casos:

I - Não havendo manifestação das Prestadoras de Serviços acerca do Termo de Notificação no prazo estabelecido;

II - Não sendo consideradas satisfatórias as justificativas ou alegações do prestador de serviços;

III - Não sendo atendidas, no prazo, as determinações da ACFOR.

Art. 17 - A decisão acerca do cancelamento do Termo de Notificação ou da emissão do Auto de Infração, com valor de multa ou Advertência por Escrito, será proferida pela diretoria competente, devendo as Prestadoras de Serviços ser comunicadas.

Art. 18 - Considerando as diversas intercorrências por tipologia das infrações em uma mesma área e/ou setor, bem como as circunstâncias do caso concreto, o diretor competente poderá juntar um ou mais termos de notificação de modo a gerar um único auto de infração.

CAPÍTULO II

DA APLICAÇÃO DO AUTO DE INFRAÇÃO E DA DEFESA

Art. 19 - O Auto de Infração será instruído com o Termo de Notificação e toda a documentação que lhe deu origem, contendo:

I – O local, a data e a hora da lavratura;

II – A qualificação, o nome e o endereço da autuada;

III – A descrição do fato ou do ato constitutivo da infração;

IV – O dispositivo legal, regulamentar ou contratual infringido e as respectivas penalidades;

V – A indicação do local e da data limite para apresentação da defesa e;

VI – A identificação do autuante responsável, seu cargo ou função e assinatura.

Art. 20 - O Auto de Infração (AI) será encaminhado às Prestadoras de Serviços, certificando-se a data e a hora de seu recebimento, inclusive eletrônico, com respectiva cópia anexada ao processo administrativo instaurado junto à ACFOR.

Art. 21 - As Prestadoras de Serviços terão o prazo de 05 (cinco) dias úteis para apresentar recurso da decisão do auto de infração ao Conselho desta Agência.

§ 1º Caso as Prestadoras de Serviços não se manifestem, o diretor competente realizará a decisão de manutenção, facultado o envio posterior para a manifestação do Conselho.

§ 2º A decisão do recurso e a manifestação sobre a revelia, após serem proferidas pelo Conselho, serão precedidas pela comunicação as Prestadoras de Serviços e publicadas nos órgãos de divulgação dos atos oficiais do município.

CAPÍTULO III

DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS E DAS PENALIDADES

Art. 22 - O não cumprimento pelas Prestadoras de Serviços das obrigações estabelecidas na legislação, resoluções e dispositivos contratuais, bem como das recomendações indicadas nas ações de fiscalização, ensejará a aplicação das seguintes penalidades, sem prejuízo de outras penalidades previstas em lei:

- I – Advertência escrita;
- II – Multa;
- III – Embargo de obras e/ou interdição de instalações;
- IV – Intervenção administrativa;
- V – Caducidade ou rescisão contratual; e
- VI – Declaração de inidoneidade.

Art. 23 - As penalidades serão aplicadas pela ACFOR mediante procedimento administrativo e sujeitarão às Prestadoras de Serviços as sanções, considerando os seguintes critérios para a devida aplicação da penalidade:

- I – Tipo de serviço;
- II – Desconformidade dos serviços;
- III – Abrangência e gravidade da infração;
- IV – Vantagem auferida pelo infrator;
- V – Penalidade;
- VI – Reincidência; e
- VII – Reincidência reiterada com comunicação do fato ao Poder Concedente.

Art. 24 - A aplicação de sanção pela ACFOR não exime as Prestadoras de Serviços de efetuarem as ações que visem ao cumprimento das medidas necessárias à regularização das desconformidades constatadas, bem como a reparação dos efeitos sobrevindos das infrações.

Art. 25 - A advertência será anotada nos registros das Prestadoras de Serviços junto ao poder concedente.

Art. 26 - As disposições sobre penalidades previstas nesta Resolução serão aplicadas sem prejuízo das demais sanções específicas de natureza civil, penal e administrativa, definidas na legislação vigente, incluindo normas editadas ou homologadas pela ACFOR.

Art. 27 - Na hipótese de ocorrência concomitante de mais de uma infração, serão aplicadas, simultânea e cumulativamente, as penalidades correspondentes a cada uma delas.

CAPÍTULO IV

DOS CRITÉRIOS PARA FIXAÇÃO DAS PENALIDADES DOS SERVIÇOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E ESGOTAMENTO SANITÁRIO

Art. 28 - As penalidades de multa serão aplicadas pela ACFOR e serão enquadradas, para efeitos de graduação, em quatro grupos distintos, quais sejam, Leve, Moderada, Grave e Gravíssima.

Art. 29 - A penalidade de multa não excederá a 1% (um por cento) do montante do faturamento das Prestadoras de Serviços, apurado em decorrência dos serviços prestados no mês imediatamente anterior à ocorrência.

Parágrafo Único. As Prestadoras de Serviços deverão informar mensalmente à ACFOR o valor do faturamento até o 10º (décimo) dia do mês subsequente.

I – Estão sujeitas a multa LEVE, de 0,01 a 0,05% do faturamento, as seguintes infrações:

ITEM	DESCRIÇÃO DA INFRAÇÃO
1.1	Não atender os usuários com clareza, imparcialidade, cortesia e presteza.
1.2	Não disponibilizar aos usuários as informações relativas à quantidade, qualidade, prazos e preços dos serviços prestados.
1.3	Não disponibilizar nas faturas as informações detalhadas referentes aos serviços prestados e demais informações exigidas nas normas vigentes.
1.4	Não recompor os pavimentos e/ou passeios nos prazos estabelecidos.
1.5	Não minimizar os transtornos aos usuários e à população em geral na fase de execução das obras, conforme estabelecido nas normas vigentes.
1.6	Não realizar os serviços solicitados pelos usuários nos prazos regulamentares.
1.7	Não apresentar à ACFOR as informações, programas, projetos, documentos e relatórios técnicos, operacionais, comerciais ou financeiros, nos prazos e condições estabelecidas.
1.8	Não publicar as informações e indicadores de desempenho da prestação dos serviços.
1.9	Reincidir, no prazo de até 60 (sessenta) dias, em infrações objeto de advertência escrita, mesmo tendo sido solucionadas ou respondidas pelo prestador de

	serviços.
1.10	Não manter a pressão nas redes de distribuição de água potável dentro dos limites e condições estabelecidas nas normas vigentes.
1.11	Não divulgar aos usuários, conforme as normas vigentes, as interrupções programadas dos serviços que possam afetar o abastecimento de água.
1.12	Não manter à disposição dos usuários, nos escritórios e locais de atendimento, em local de fácil visualização e acesso, exemplares da legislação pertinente e do regulamento dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário da prestadora de serviços, para conhecimento ou consulta.
1.13	Não comunicar ao usuário, na forma e nos prazos estabelecidos, as providências adotadas quanto à formulação da solicitação ou reclamação.
1.14	Não manter organizada e atualizada toda a informação na forma exigida pela legislação.
1.15	Não dar acesso aos usuários a informações arquivadas sobre ele e informações sobre os serviços prestados na forma e condições previstas na legislação.
1.16	Não divulgar adequadamente as informações acerca das situações de emergência e contingência que afetem a continuidade dos serviços na forma exigida pela legislação aplicável.
1.17	Não sinalizar as obras nas vias públicas durante toda a sua execução, conforme normas vigentes, sendo de sua responsabilidade quaisquer danos a terceiros.
1.18	Organizar e manter permanentemente organizado o Cadastro dos usuários.
1.19	Outras infrações que a critério da Diretoria sejam de caráter leve.

II – Estão sujeitas a multas MODERADAS, de 0,06 a 0,08% do faturamento, as seguintes infrações:

ITEM	DESCRIÇÃO DA INFRAÇÃO
2.1	Não realizar a leitura e o faturamento conforme estabelecido nas normas vigentes.
2.2	Não realizar os serviços e as obras em conformidade com a legislação ambiental.
2.3	Não obter as demais licenças necessárias à execução de suas atividades.
2.4	Não obter as licenças ambientais junto à Secretaria Municipal de Urbanismo e Meio Ambiente – SEUMA.
2.5	Não submeter à homologação da ACFOR os planos, programas e projetos dos Sistemas de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário a serem executados, de acordo com as normas vigentes.
2.6	Não executar os serviços de operação, manutenção e execução de obras com zelo, diligência e economia.
2.7	Não manter atualizados e completos os cadastros e sistemas de registro e arquivamento das informações referentes aos serviços prestados.
2.8	Não realizar o monitoramento e a apuração das informações relativas aos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário, conforme previsto nas normas vigentes.
2.9	Não atender aos requisitos de qualidade dos efluentes das Estações de Tratamento de Água e Esgotos, conforme os padrões estabelecidos na legislação vigente.
2.10	Criar dificuldades de qualquer natureza à fiscalização da ACFOR.

2.11	Não dar publicidade aos requisitos de qualidade da água potável estabelecidos pela legislação vigente.
2.12	Não cumprir as normas técnicas e os procedimentos estabelecidos para a implantação das instalações dos sistemas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário
2.13	Não cumprir os prazos estabelecidos para execução de serviços, deixar de estipular prazos ou deixar a fixação de seu termo inicial a exclusivo critério da prestadora de serviços.
2.14	Não restituir valores recebidos indevidamente na forma estabelecida pela legislação aplicável.
2.15	Não ressarcir os danos causados aos usuários em função do serviço prestado.
2.16	Não oferecer, no mínimo, seis datas opcionais de vencimento das faturas, distribuídas conforme a legislação.
2.17	Não dispor de estrutura adequada para atender às solicitações e às reclamações dos usuários.
2.18	Não realizar o atendimento telefônico adequado aos usuários, na forma exigida pela legislação.
2.19	Não realizar procedimentos adequados nos postos e locais de atendimento, ou não realizar o atendimento com cortesia, por meio de pessoal devidamente identificado, capacitado e atualizado.
2.20	Não fornecer informações à ACFOR, na forma e nos prazos estabelecidos, ou restringir de qualquer forma o acesso a instalações, documentos e quaisquer outras fontes de informações pertinentes às atividades de regulação da ACFOR.
2.21	Não desenvolver o monitoramento de lançamentos ou descargas nas redes de esgoto.
2.22	Não realizar a gestão do manejo, do condicionamento, do transporte e da disposição adequada de lodos e subprodutos do tratamento de água ou de efluentes.
2.23	Não informar tempestivamente aos usuários e às autoridades competentes sobre anormalidades na qualidade da água
2.24	Não informar de imediato às autoridades competentes sobre falhas no tratamento de efluentes que resultem em poluição ambiental.
2.25	Não dar ciência prévia e expressa ao município das obras que pretendem executar em vias e logradouros públicos, ressalvados os casos de emergência estabelecidos em resolução.

III - Estão sujeitas a multa GRAVE, de 0,09 a 0,1% do faturamento, as seguintes infrações:

ITEM	DESCRIÇÃO DA INFRAÇÃO
3.1	Não comunicar imediatamente à ACFOR e aos órgãos competentes as situações de emergências que possam resultar na interrupção de prestação dos serviços ou causem transtornos à população
3.2	Receber efluentes industriais, lodos e outros resíduos contaminantes na rede de esgotos, em desacordo com as normas vigentes.
3.3	Não manter registro dos bens vinculados aos sistemas de abastecimento de água, de modo a permitir a sua fácil identificação.

3.4	Não executar de forma adequada a operação e a manutenção bem como a administração, a guarda, a exploração e a manutenção de todos os bens integrantes dos sistemas de abastecimento de água e esgotamento sanitário, devendo mantê-la em bom estado de limpeza, conservação, organização e segurança.
3.5	Implantar redes públicas de abastecimento de água e esgotamento sanitário em desacordo com resoluções da ACFOR.
3.6	Não manter meios que permitam, com prontidão e de forma permanente, atender às emergências dos sistemas de abastecimento de água e esgotamento sanitário.
3.7	Não atingir os índices de qualidade, continuidade, regularidade, universalização e outros índices previstos no Plano de Investimentos e Metas para atingir a universalização e no Plano Municipal de Saneamento Básico.
3.8	Não desenvolver e executar os projetos e obras de sua competência em conformidade com a legislação e as normas vigentes
3.9	Não processar ou disponibilizar as informações contábeis aplicando os princípios contábeis tecnicamente aceitos.
3.10	Não disponibilizar serviço de atendimento e ouvidoria para recebimento de solicitações, reclamações, sugestões e consultas dos usuários conforme estabelecido nas normas vigentes.
3.11	Não prover o fornecimento emergencial de água às unidades usuárias que prestem serviços essenciais à população nos casos de interrupção do fornecimento
3.12	Praticar preços dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário em desacordo com as condições estabelecidas nas normas e na legislação vigente.
3.13	Não tomar as providências necessárias ou não comunicar à ACFOR e às autoridades competentes, por ocasião de eventuais anormalidades na qualidade da água fornecida para o consumo.
3.14	Fornecer informações fraudulentas à ACFOR ou ao Poder Concedente.
3.15	Não atender à solicitação do usuário de conexão à rede pública, encontrando-se satisfeitas as condições para realização da ligação.
3.16	Não desenvolver o monitoramento e o controle de efluentes do sistema de esgotamento sanitário nos termos da legislação.
3.17	Não proceder às medidas cabíveis para minimizar os danos e corrigir as anormalidades detectadas pelo lançamento inadequado de efluentes.
3.18	Em situações de emergência e contingência, interromper os serviços em desconformidade com os respectivos planos.
3.19	Não desenvolver o controle da qualidade da água tratada, de acordo com o disposto na legislação.
3.20	Não solicitar declaração de utilidade pública, ao Município ou ao Estado, dos bens necessários à execução de serviços ou obra pública para a promoção das desapropriações e para a instituição das servidões administrativas.

IV - Estão sujeitas a multa GRAVÍSSIMA, de 0,2 a 1% do faturamento, as seguintes infrações:

ITEM	DESCRIÇÃO DA INFRAÇÃO
4.1	Não respeitar os limites de preços estabelecidos e homologados pela ACFOR.

4.2	Interromper indevidamente a prestação dos serviços ou não restabelecer o serviço quando exigido pela legislação.
4.3	Lançar efluentes em desacordo com as condições e padrões da legislação ambiental.
4.4	Fornecer água fora dos padrões de potabilidade estabelecidas pela legislação.

Art. 30 - Nas hipóteses de potencial aplicação de multa, a Agência Reguladora poderá dirimir “Termo de Ajustamento de Conduta”, que importará, necessariamente, em reconhecimento, pela Prestadora de Serviços, do cometimento circunstancial de infração legal ou contratual.

§ 1º O ajuste de que trata este artigo poderá contemplar, em rol exemplificativo e não apenas:

- a) Medida reparatória pela falha na prestação do serviço;
- b) Ações compensatórias em benefício dos usuários;
- c) Investimentos suplementares na prestação do serviço, visando o seu melhoramento e otimização em prol dos usuários;
- d) Medidas alternativas, a cargo de análise de adequabilidade de competência do Diretor de Saneamento;

§ 2º As Prestadoras de Serviços, embora possam requerer, não terão direito subjetivo ao arbitramento da medida compensatória de que trata este artigo, cuja presidência competirá ao Diretor de Saneamento em exercício, homologado o ajuste pelo Conselho.

§ 3º Havendo acordo de medida compensatória, os autos serão arquivados sem anotações nos relatórios de Prestação de Serviços (salvo o registro do ajuste em si), e serão remetidos à Diretoria Saneamento (DS) para acompanhamento do cumprimento das obrigações assumidas pelas Prestadoras de Serviços em sua integralidade.

- a) Por ocasião do acompanhamento de que trata o parágrafo anterior, a DS emitirá relatório que retratará as obrigações assumidas pelas Prestadoras de Serviços, bem como o cumprimento e a qualidade da sua execução.
- b) Durante a fase de execução do ajuste, a DS poderá notificar as Prestadoras de Serviços acerca do não cumprimento ou cumprimento parcial de suas obrigações, facultando-lhe corrigir a falha na execução do ajuste, pontualmente, conforme o caso.
- c) Ao final, tendo observado a satisfação do cumprimento das obrigações assumidas pela Prestadora de Serviço, dará quitação e arquivará os autos.

§ 4º Realizado o ajuste, não tendo as Prestadoras de Serviços cumprido com suas obrigações, os autos serão reativados, sem prejuízo da caracterização de conduta omissa e desidiosa, que poderá acarretar nas sanções impostas nesta Resolução, normativa ou contratualmente previstas, se for o caso.

Art. 31 - Ocorrendo a reincidência de infração penalizada com multa, no prazo de até 03 (três) meses após a aplicação da sanção, será aplicada nova multa com acréscimo de 100% (cem por cento) sobre o valor da multa anterior.

§ 1º O valor acumulado das multas aplicadas, no prazo de 12 (doze) meses consecutivos, não poderá exceder a 10% (dez por cento) do valor da arrecadação mensal média do mesmo período.

§ 2º Caso o valor acumulado das multas ultrapasse o limite estabelecido no parágrafo anterior, o contrato de prestação de serviços poderá ser rescindido ou ter a sua caducidade declarada, a critério do Poder Concedente.

CAPITULO V

DOS CRITÉRIOS PARA FIXAÇÃO DAS PENALIDADES DOS SERVIÇOS DE LIMPEZA E MANEJO DOS RESÍDUOS SÓLIDOS

Art. 32 - Os tipos de serviços são todas as atividades executadas pelo Serviço Público de Limpeza Urbana (SLU) e pelo Serviço Público de Manejo de Resíduos Sólidos Urbanos (SMRSU).

Art. 33 - As penalidades de multa serão aplicadas pela ACFOR e serão enquadradas, para efeitos de graduação, em três grupos distintos, quais sejam LEVE, MODERADA e GRAVE.

I - Estão sujeitas à multa LEVE, de 0,01 a 0,05% da receita, as seguintes infrações:

ITEM	DESCRIÇÃO DA INFRAÇÃO
1.1	Não atender os usuários com clareza, imparcialidade, cortesia e presteza.
1.2	Não disponibilizar aos munícipes/usuários, as informações relativas à adequada disponibilização dos resíduos para coleta (dias e turno), inclusive sobre a adequada separação dos resíduos recicláveis e sua destinação para a coleta seletiva.
1.3	Derramamento de resíduos sólidos e líquidos durante a atividade de coleta e transporte.
1.4	Não adoção de precauções para evitar a entrada de águas pluviais durante a atividade de transporte.
1.5	Não minimizar os transtornos aos usuários e à população em geral na fase de execução das obras.
1.6	Não realizar os serviços solicitados pelos usuários nos prazos regulamentares.
1.7	Não publicar as informações e os indicadores de desempenho da prestação dos

	serviços.
1.8	Não divulgar à ACFOR e aos usuários as interrupções programadas dos serviços que possam afetar a limpeza e o manejo dos resíduos sólidos
1.9	Não comunicar ao usuário, na forma e nos prazos estabelecidos, as providências adotadas quanto à formulação da solicitação ou da reclamação.
1.10	Não manter organizada e atualizada toda a informação, na forma exigida pela legislação.
1.11	Não dar acesso aos usuários a informações arquivadas sobre ele e a informações sobre os serviços prestados.
1.12	Não disponibilizar de forma digital, nos canais eletrônicos, ou de forma física, nos locais de atendimento presencial, em ponto de destaque e de fácil acesso, cópias do Manual de Prestação do Serviço e de Atendimento ao Usuário, do Código de Defesa do Consumidor e de demais normas da ACFOR que versem sobre os direitos e deveres dos usuários.
1.13	Não divulgar adequadamente as informações acerca das situações de emergência e contingência que afetem a continuidade dos serviços na forma exigida pela legislação aplicável.
1.14	Falha de coleta pontual (realizado acima de 90%).
1.15	Falha do sistema de georreferenciamento.
1.16	Ferramentas, EPI's, utensílios e materiais incompletos.
1.17	Não apresentar ações e programas para a capacitação e o treinamento da mão de obra.
1.18	Não atualizar o inventário, o registro dos bens reversíveis e o seu ativo fixo, bem como dos demais bens utilizados e zelar pela sua integridade.
1.19	Não manter as logomarcas, no modelo a ser previamente aprovado pelo Poder Concedente, em todos os veículos e materiais de divulgação, bem como nos uniformes dos seus empregados, quando solicitado pelo Município.
1.20	Outras infrações que a critério da Diretoria sejam de caráter leve.

II - Estão sujeitas à multa MODERADA, de 0,06 a 0,08% da receita, as seguintes infrações;

ITEM	DESCRIÇÃO DA INFRAÇÃO
2.1	Não apresentar à ACFOR as informações, os programas, os projetos, os documentos e os relatórios técnicos, operacionais, comerciais ou financeiros, nos prazos e condições estabelecidas.
2.2	Não obter as licenças ambientais junto à Secretaria Municipal de Urbanismo e Meio Ambiente (SEUMA) ou demais licenças necessárias à execução de suas atividades
2.3	Deixar de confeccionar e colocar nos locais de trabalho sinalização visual completa.
2.4	Não submeter à homologação da ACFOR os planos, programas e projetos dos Serviços Públicos de Limpeza Urbana e Manejo de Resíduos Sólidos Urbanos a serem executados, de acordo com as normas vigentes.
2.5	Não executar os serviços de operação, manutenção e execução de obras com zelo, diligência e economia.
2.6	Não manter atualizado cadastro de equipamentos, instalações e infraestrutura

	afetos à prestação dos serviços, para consulta da ACFOR e do titular.
2.7	Não dispor de estrutura adequada para atender às solicitações e reclamações dos usuários.
2.8	Criar dificuldades, de qualquer natureza, à fiscalização da ACFOR.
2.9	Não fornecer informações à ACFOR, na forma e nos prazos estabelecidos, ou restringir de qualquer forma o acesso a instalações, documentos e quaisquer outras fontes de informações pertinentes às atividades de regulação da ACFOR
2.10	Operar e manter instalações, equipamentos, máquinas e veículos utilizados na prestação dos serviços em más condições de funcionamento, higiene e conservação.
2.11	Falha de coleta: setor parcialmente realizado (realizado entre 20% a 90%).
2.12	Falha no setor de Varrição: setor parcialmente realizado (realizado até 80%).
2.13	Serviço executado com equipe de trabalho de composição incompleta.
2.14	Interrupção do funcionamento do serviço em solicitação a reparos, manutenção ou adequação que se fizerem necessária.

III – Estão sujeitas à multa GRAVE, de 0,09 a 0,1%, da receita, as seguintes infrações.

ITEM	DESCRIÇÃO DA INFRAÇÃO
3.1	Não comunicar imediatamente à ACFOR e aos órgãos competentes as situações de emergências que possam resultar na interrupção de prestação dos serviços ou causem transtornos à população.
3.2	Receber resíduos ou rejeitos nas suas instalações em desacordo com o estabelecido nas licenças ambientais, normais legais, contratuais e de regulação.
3.3	Não disponibilizar serviço de atendimento (telefônico e eletrônico em domínio próprio) que permita o recebimento de reclamações, solicitações, denúncias, sugestões e elogios dos usuários quanto à prestação dos serviços.
3.4	Não elaborar o relatório de atendimento ao plano operacional de prestação dos serviços e ao manual de prestação do serviço e atendimento ao usuário
3.5	Não cumprir os prazos fixados no cronograma de execução contido em contrato.
3.6	Não estar preparado para solucionar problemas decorrentes de qualquer eventualidade que prejudique a regularidade, a continuidade e a segurança dos serviços, para cumprimento das condições estabelecidas nos contratos de prestação de serviços e nos planos de saneamento básico.
3.7	Não desenvolver e executar os projetos e as obras de sua competência em conformidade com as normas vigentes
3.8	Fornecer informações fraudulentas à ACFOR ou ao Poder Concedente.
3.9	Setor de coleta não realizado (realizado até 20%).
3.10	Coleta indevida: veículo realizando coleta de material diferente do especificado.
3.11	Coleta irregular: veículo coletando resíduos de grandes geradores.
3.12	Entrada de caminhão no aterro sanitário com material diferente do especificado.
3.13	Setor de Varrição não realizado (realizado até 20%).
3.14	Prestar serviços com desrespeito às normas de segurança ou de forma a colocar em risco a segurança do meio ambiente ou a integridade física ou patrimonial de pessoas e bens.

Art. 34 - Quanto aos tipos de penalidades, adotam-se Advertência ou Multa.

Art. 35 - Nas hipóteses de potencial aplicação de multa, a Agência Reguladora poderá dirimir “Termo de Ajustamento de Conduta”, que importará, necessariamente, em reconhecimento, pela Prestadora de Serviços, do cometimento circunstancial de infração legal ou contratual.

§ 1º O ajuste de que trata este artigo poderá contemplar, em rol exemplificativo e não apenas:

- a) Medida reparatória pela falha na prestação do serviço;
- b) Ações compensatórias em benefício dos usuários;
- c) Investimentos suplementares na prestação do serviço, visando o seu melhoramento e otimização em prol dos usuários;
- d) Medidas alternativas, a cargo de análise de adequabilidade de competência do Diretor de Resíduos Sólidos;

§ 2º A Prestadora de Serviço, embora possa requerer, não terá direito subjetivo ao arbitramento da medida compensatória de que trata este artigo, cuja presidência competirá ao Diretor de Resíduos Sólidos em exercício, homologado, o ajuste, pelo Conselho.

§ 3º Havendo acordo de medida compensatória, os autos serão arquivados sem anotações nos relatórios de Prestação de Serviço (salvo o registro do ajuste em si), e serão remetidos à Diretoria de Resíduos Sólidos (DRS) para acompanhamento do cumprimento das obrigações assumidas pela Prestadora de Serviço, em sua integralidade.

- a) Por ocasião do acompanhamento de que trata o parágrafo anterior, a DRS emitirá relatório que retratará: as obrigações assumidas pela prestadora de serviços, bem como o cumprimento e a qualidade da sua execução.
- b) Durante a fase de execução do ajuste, a DRS poderá notificar a Prestadora de Serviços acerca do não cumprimento ou cumprimento parcial de suas obrigações, facultando-lhe corrigir a falha na execução do ajuste, pontualmente, conforme o caso.
- c) Ao final, tendo observado a satisfação do cumprimento das obrigações assumidas pela Prestadora de Serviço, dará quitação e arquivará os autos.

§ 4º Realizado o ajuste, não tendo, a Prestadora de Serviço, cumprido com suas obrigações, os autos serão reativados, sem prejuízo da caracterização de conduta

omissa e desidiosa, que poderá acarretar nas sanções impostas nesta Resolução, norma ou contratualmente previstas, se for o caso.

Art. 36 - Em caso de reincidência, no mesmo tipo de infração, em até 30 (trinta) dias contados da data emissão do TN, o valor da multa será acrescido em até 50% (cinquenta por cento), a depender do tipo de serviço e da gravidade da infração.

Art. 37 - Observada a reincidência reiterada, no mesmo tipo de infração, em até 2 (dois) anos contados da aplicação da primeira sanção, a multa será acrescida, de maneira escalonada, de 5% a 100%, a depender do tipo de serviço, gravidade da infração e quantidade de reincidências, sem prejuízo da comunicação do fato ao Poder Concedente e às autoridades administrativas competentes.

Art. 38 - A fim de facilitar o estabelecimento de multas e finalidades, o Quadro 1 representa a sintetização da relação entre desconformidades e penalidades:

Quadro 1- Relação entre desconformidade e penalidade para elaboração do Termo de Notificação.

Tipo de Serviço	Desconformidade	Ocorrência	Gravidade da Infração	Penalidade	Descrição
Indicar a qual serviço se refere	Indicar a desconformidade	Indicar a ocorrência se primeira vez ou reincidente	Indicar o tipo de infração	Indicar qual(is) penalidade(s) aplicável(is)	Descrever onde ocorreu, que dia /mês/ ano, regional, modo de apuração/ fiscalização, as medidas cabíveis que foram tomadas e possíveis encaminhamentos ou recursos.
Exemplo: Coleta domiciliar	Exemplo: falha de coleta - setor parcialmente realizado (realizado entre 20% a 90%)	Exemplo: reincidente	Exemplo: moderada	Exemplo: multa	Exemplo: o circuito X, que abrange as ruas Y e Z do bairro W, de acordo com relato da equipe de fiscalização do local, nos dias de DD/MM até DD/MM/AAAA não foi realizado o circuito completo, como foi verificada a reincidência, a mesma deverá ser multada no valor de 10.000 reais, tendo o prazo de até 10 dias para apresentar defesa e recorrer da multa.

CAPÍTULO VI

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 39 - As importâncias pecuniárias resultantes da aplicação das multas serão recolhidas em favor da ACFOR e serão passíveis de inscrição e cobrança na dívida ativa do Município.

Art. 40 - A Prestadora de Serviços penalizada com multa terá o prazo de 30 (trinta) dias, a partir da publicação da decisão no órgão de divulgação dos atos oficiais do Município, para efetuar o recolhimento da multa em favor da ACFOR.

Parágrafo Único. Após o recolhimento da multa, a Prestadora de Serviços autuada deverá encaminhar à ACFOR uma cópia do respectivo comprovante de pagamento.

Art. 41 - As penalidades de embargo de obras e/ou de interdição de instalações serão aplicadas sempre que forem verificadas irregularidades na execução das obras ou dos projetos, bem como irregularidades nas condições das instalações ou da prestação dos serviços, a critério da ACFOR.

§ 1º A penalidade de embargo e/ou interdição poderá ser aplicada no ato da fiscalização, como medida cautelar, caso a continuidade das ações ou omissões verificadas possam agravar os problemas existentes.

§ 2º Na hipótese da aplicação das penalidades de embargo de obras ou de interdição de instalações, a defesa e o recurso serão recebidos sem o efeito suspensivo.

§ 3º A suspensão do embargo e/ou interdição ocorrerá por ato da ACFOR, quando sanados os problemas que lhes deram origem.

Art. 42 - Independentemente da aplicação das penalidades de advertência e multa, a Prestadora de Serviços estará sujeita à intervenção administrativa, à rescisão e à declaração de caducidade do respectivo contrato, nos termos da legislação.

Art. 43 - A intervenção administrativa ocorrerá sempre que a prestação dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário estiver sendo realizada em desacordo com as leis, normas e dispositivos contratuais, cujas circunstâncias não ensejem a rescisão ou a caducidade do contrato.

Art. 44 - As penalidades de caducidade ou rescisão contratual, bem como a declaração de inidoneidade serão sugeridas pela ACFOR e aplicadas a critério do Poder Concedente, quando da inexecução parcial ou total de obrigações legais e contratuais e nos casos previstos na legislação vigente.

Art. 45 - Cabe ao Conselho Diretor da ACFOR resolver os casos omissos ou dúvidas suscitadas na aplicação desta Resolução, bem como complementá-la e alterá-la no que for necessário.

Art. 46 - Os prazos definidos nas Resoluções da ACFOR serão computados excluindo-se o dia do começo e incluindo o dia do vencimento.

Art. 47 - Reger-se-ão por esta Resolução os processos já em andamento na data de sua publicação.

Fortaleza/CE, 07 de Maio de 2025.

Albert Brasil Gradvohl
CONSELHEIRO

Paulo Henrique Ellery Lustosa da Costa
CONSELHEIRO PRESIDENTE

REPUBLICADO POR INCORREÇÃO



Este documento é cópia do original e assinado digitalmente sob o número MNRKP43Q

Para conferir o original, acesse o site <https://assineja.sepog.fortaleza.ce.gov.br/validar/documento>, informe o malote 4304049 e código MNRKP43Q

Para validar a assinatura digital, acesse o site do Instituto Nacional de Tecnologia da Informação: <https://validar.iti.gov.br/>

ASSINADO POR:

Assinado por: PAULO HENRIQUE ELLERY LUSTOSA DA COSTA em 09/05/2025 Assinado por: ALBERT BRASIL GRADVOHL em 12/05/2025