

## GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS DE ABASTECIMENTO DE  
ÁGUA E DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO DE MINAS GERAIS**RESOLUÇÃO ARSAE-MG Nº 149, DE 17 DE MARÇO DE 2021**

Tipifica as condutas irregulares cometidas pelos usuários de serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário e estabelece os procedimentos de fiscalização e de aplicação de sanções, pelos prestadores de serviços regulados pela Agência Reguladora de Serviços de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário do Estado de Minas Gerais (Arsae-MG), e dá outras providências.

**O DIRETOR-GERAL DA AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO DO ESTADO DE MINAS GERAIS – ARSAE-MG**, no uso de suas atribuições legais, previstas na Lei Estadual nº 18.309, de 3 de agosto de 2009, e no Decreto Estadual nº 47.884, de 13 de março de 2020, e tendo em vista decisão da Diretoria Colegiada,

**RESOLVE:****TÍTULO I – DA EMENTA E OBJETIVOS**

Art. 1º Esta Resolução tipifica as condutas irregulares cometidas pelos usuários de serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário e estabelece os procedimentos de fiscalização e de aplicação de sanções, pelos prestadores de serviços regulados pela Agência Reguladora de Serviços de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário do Estado de Minas Gerais (Arsae-MG), objetivando:

- 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. exigir do usuário a correção de irregularidades, quando pertinente;
- V. garantir o direito de defesa do usuário;
- VI. requerer ressarcimentos devidos, nos termos das normas legais, regulamentares ou contratuais, quando for o caso;
- VII. punir a conduta irregular;
- VIII. reduzir as perdas aparentes de água;
- IX. reduzir prejuízos da coletividade e dos prestadores;
- X. preservar o equilíbrio econômico-financeiro da prestação de serviços;
- XI. assegurar a qualidade da prestação dos serviços;
- XII. minimizar o risco à saúde pública.

**TÍTULO II – DAS DEFINIÇÕES**

Art. 2º Para os fins desta Resolução, são adotadas as seguintes definições:

I. Conduta Irregular: ato voluntário ou involuntário do usuário ou de terceiro por ele autorizado, em qualquer tempo, que resulta em dano ou prejuízo à coletividade ou ao prestador, conforme tipificação desta norma, e que pode resultar em ressarcimento e sanção;

II. Prestador ou prestador de serviços: pessoa jurídica responsável pela prestação dos serviços públicos de abastecimento de água ou de esgotamento sanitário que se sujeita à regulação pela Arsae-MG;

III. Reclamação: demonstração de insatisfação relativa à prestação dos serviços públicos de abastecimento de água ou de esgotamento sanitário e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização dos serviços.

IV. Sanção: advertência, multa ou suspensão dos serviços, aplicada ao usuário, por conduta irregular cometida;

V. Termo de Ocorrência de Irregularidade (TOI): documento emitido pelo prestador de serviços, quando identificada conduta irregular no ato de fiscalização, que contém os elementos necessários para apuração e caracterização da conduta.

VI. Usuário: pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público regulado pela Arsae-MG, sendo proprietária, possuidora ou detentora do imóvel atendido, e responsável pelo pagamento das faturas e pelas demais obrigações fixadas em normas legais, regulamentares ou contratuais.

Parágrafo único. As definições de termos técnicos utilizados nesta Resolução estão dispostas nas Resoluções Normativas Arsae-MG nº129/2019, 130/2019 e 131/2019 ou as que vierem a substituí-las.

### TÍTULO III – DAS CONDUTAS IRREGULARES DO USUÁRIO E DOS PROCEDIMENTOS PARA APLICAÇÃO DE SANÇÕES PELO PRESTADOR

#### Seção I – Da Constatação de Irregularidade

Art. 3º Havendo indício de conduta irregular por parte do usuário, com relação às instalações dos serviços de abastecimento de água ou de esgotamento sanitário, o prestador deve apurar e caracterizar a irregularidade, nos termos da presente Resolução, antes de aplicar as sanções cabíveis.

Art. 4º Considera-se conduta irregular do usuário, passível de sanção pelo prestador:

I. impedimento injustificado de acesso de funcionário do prestador, ou agente por ele autorizado, aos ramais externo e interno de água e esgoto, após prévia comunicação ou, alternativamente, após apresentação, no momento da abordagem, de documentação física ou virtual referente ao serviço a ser efetuado no imóvel e de identificação funcional do(s) profissional(is);

II. instalação de dispositivo que venha a provocar sucção de água na rede distribuidora ou no ramal externo;

III. fornecimento de água ou recebimento de esgoto de terceiros, mediante extensão dos ramais internos, para abastecer ou atender unidades localizadas em lote, imóvel ou terreno distintos, mesmo que sejam de propriedade do usuário, a não ser com autorização expressa do prestador;

IV. desperdício de água em situações de emergência, calamidade ou racionamento;

V. violação, danificação, inversão, retirada ou extravio do hidrômetro;

VI. utilização de qualquer dispositivo ou recurso que afete o funcionamento normal do hidrômetro;

VII. intervenção no ramal externo de água, no ponto de ligação, no conjunto de ligação ou na rede pública de abastecimento.

VIII. intervenção no ramal externo de esgoto, na caixa de inspeção pública ou na rede coletora.

IX. descumprimento da obrigatoriedade de conectar-se às redes públicas de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário disponíveis, ressalvadas as exceções estabelecidas na legislação;

- X. construção ou disposição de qualquer tipo de material que venha a prejudicar ou impedir o acesso ao ramal externo até o ponto de ligação de água, ou às redes de água e esgoto localizadas em faixas de servidão;
- XI. despejo de águas pluviais, ou provenientes do rebaixamento do lençol freático, nas instalações ou nos ramais prediais de esgoto;
- XII. lançamento, na rede de esgotos, de efluentes não domésticos que, por suas características, não atendam às normas do prestador que tratam desse assunto;
- XIII. interconexão da instalação predial que possua abastecimento próprio com instalação alimentada com água procedente de abastecimento público;
- XIV. derivação clandestina nos ramais interno e externo;
- XV. danificação das tubulações ou instalações dos sistemas públicos de água e de esgoto;
- XVI. ligação clandestina à rede do prestador;
- XVII. violação da suspensão do fornecimento de água ou da coleta de esgoto;
- XVIII. interligação de ramais internos de água, entre imóveis distintos, mesmo os imóveis sendo do mesmo proprietário, ou entre dependências de um mesmo imóvel, que possuam ligações distintas;
- XIX. não construção ou não utilização de caixa de gordura sifonada na instalação predial de esgoto, ou outras caixas especiais definidas em normas específicas;
- XX. obstrução da rede coletora de esgoto, por mau uso do sistema, como, por exemplo, lançamento de gordura ou resíduos sólidos;
- XXI. prestação de informação falsa ao prestador de serviços;
- XXII. adulteração de documentos emitidos pelo prestador de serviços, pelo usuário ou, ainda, por terceiros, em seu benefício;
- XXIII. descumprimento de qualquer outra exigência técnica estabelecida em leis, regulamentos, normas e resoluções.

Art. 5º Uma vez constatado o cometimento de quaisquer das condutas descritas no artigo anterior, ou previstas nesta ou noutras Resoluções editadas pela Arsae-MG, no Contrato de Adesão ou demais dispositivos legais pertinentes, o infrator estará sujeito a:

- I. advertência;
- II. pagamento de multa;
- III. ressarcimento dos prejuízos impostos ao prestador dos serviços;
- IV. suspensão da prestação do serviço de abastecimento de água, conforme estabelecido no artigo 110 da Resolução Normativa no 131/2019 da Arsae-MG.

§ 1º O pagamento da multa não elide a irregularidade, ficando o usuário infrator obrigado a regularizar, ou a permitir a regularização pelo prestador, das obras ou instalações que estiverem em desacordo com as suas disposições, com esta Resolução ou com outros regulamentos estabelecidos pela Arsae-MG, sem prejuízo das demais penalidades previstas em lei.

§ 2º O usuário infrator responderá por perdas e danos que causar ao prestador de serviço ou à coletividade, sem prejuízo de eventual responsabilização criminal.

#### Seção II – Do Procedimento para Apuração e Caracterização da Irregularidade

Art. 6º Para apurar e caracterizar condutas irregulares por parte do usuário, aplicar as sanções cabíveis e cobrar valores devidos, o prestador deve adotar os seguintes procedimentos:

- I. emitir Termo de Ocorrência de Irregularidade – TOI, em formulário próprio, elaborado pelo prestador e homologado pela Arsae-MG;
- II. utilizar recursos de prova que possam caracterizar adequadamente a irregularidade, como fotos ou vídeos;
- III. efetuar medição fiscalizadora, quando julgar necessário;
- IV. elaborar relatório de avaliação técnica, com base na fiscalização ou nos resultados de perícia, quando necessário;
- V. emitir comunicação informando ao usuário a irregularidade detectada, bem como a sanção cabível e eventual ressarcimento, preservado seu direito de defesa;
- VI. aplicar a sanção cabível e cobrar o ressarcimento relativo à irregularidade apurada e caracterizada, nos termos da presente Resolução.

§ 1º A reincidência de conduta irregular cometida pelo usuário dentro de um período de 4 (quatro) anos, devidamente comprovada pelo prestador, estará sujeita a nova cobrança de multa em valor duplicado.

§ 2º Uma cópia do TOI deve ser entregue ao usuário ou àquele que acompanhar a inspeção, no ato da sua emissão, mediante recibo no caso de comprovação in loco, ou posteriormente, por meio de comprovação do recebimento, quando necessária avaliação técnica.

§ 3º Quando da recusa do usuário em receber a cópia do TOI e assinar o recibo, este pode ser enviado em até 30 (trinta) dias corridos, por qualquer modalidade que permita a comprovação do recebimento.

§ 4º O TOI será considerado entregue mediante recibo ou após a terceira tentativa de entrega devidamente comprovada.

§ 5º A partir do recebimento do TOI, o usuário terá 15 (quinze) dias corridos para apresentar recurso ao prestador ou informá-lo da sua opção pela perícia técnica do hidrômetro, quando for o caso.

§ 6º A sanção e os ressarcimentos devidos serão lançados na fatura mensal do usuário, após o término do prazo concedido para apresentação de recurso do TOI e sua apreciação. Em até 5 (cinco) dias úteis a partir do lançamento na fatura mensal do usuário, o prestador emitirá comunicação prevista no art.11.

§ 7º A partir do recebimento da comunicação prevista no art.11, o usuário terá 15 (quinze) dias corridos para apresentar recurso ao prestador, referente aos cálculos e/ou valores, sendo que a ausência de recebimento do recurso nesse prazo permitirá ao prestador manter a aplicação da multa e os ressarcimentos devidos.

§ 8º Persistindo a discordância em relação às providências adotadas, o usuário poderá contatar a Ouvidoria do prestador, que deve cientificá-lo, em sua resposta, da possibilidade de contatar a Ouvidoria da Arsae-MG.

§ 9º Durante a apreciação pelo prestador do recurso ao TOI, não haverá suspensão da prestação do serviço, em função da matéria em apreciação, salvo em caso de identificação de ligação clandestina.

Art. 7º O prestador de serviços deverá apresentar o modelo de Termo de Ocorrência de Irregularidade – TOI à Arsae-MG, para homologação, em até 120 (cento e vinte) dias corridos da data de publicação desta Resolução.

### Seção III – Advertências, Suspensões, Multas e Ressarcimento

Art. 8º Além das sanções cabíveis, será devido o ressarcimento pelos danos causados e outros custos gerados ao prestador, e, no caso de irregularidades que afetem o sistema de medição e faturamento, o ressarcimento pelos valores não faturados.

§ 1º Havendo valor a ser ressarcido, este será devido, mesmo nos casos em que a sanção aplicável se restringir a advertência.

§ 2º O ressarcimento por custos gerados ao prestador deve incluir custos administrativos decorrentes do processo de sanção, quando houver.

§ 3º Nos casos em que a conduta irregular do usuário acarretar a realização de vistoria, de outro serviço ou ainda de instalação de equipamento por parte do prestador, tais custos devem ser cobrados do usuário, segundo as “Tabelas de Preços e Prazos de Serviços Não Tarifados” homologadas pela Arsae-MG.

§ 4º No caso do hidrômetro instalado em área externa à propriedade, a responsabilidade por danos causados ao equipamento não poderá ser atribuída ao usuário, salvo nos casos de ação comprovada que lhe possa ser imputada, inclusive o uso de artifício para redução do volume medido.

Art. 9º No caso de irregularidade que afete os volumes medidos e valores faturados pela prestação dos serviços, o período de duração, para fins de ressarcimento, deve ser determinado tecnicamente ou pela análise do histórico dos volumes utilizados de água, respeitados os limites instituídos neste artigo.

§ 1º Na impossibilidade de o prestador identificar o período de duração da irregularidade, mediante a utilização dos critérios citados no caput, o período de cobrança fica limitado a 42 (quarenta e duas) faturas anteriores à constatação da irregularidade.

§ 2º Comprovado, pelo prestador ou pelo usuário, que o início da irregularidade ocorreu em período anterior à assunção da ligação pelo titular da fatura, a este somente devem ser atribuídas as diferenças apuradas no período sob sua responsabilidade, devendo o ressarcimento ser calculado com volume utilizado de água, apurado segundo critérios estabelecidos nesta Resolução.

§ 3º O prestador poderá buscar o ressarcimento da irregularidade cometida em período anterior à assunção da ligação pelo titular da fatura, junto aos titulares prévios responsáveis pela ligação durante os períodos anteriores da irregularidade, devendo o ressarcimento ser calculado com volume utilizado de água, apurado segundo critérios estabelecidos nesta Resolução.

Art. 10 No caso de irregularidade que afete os volumes medidos e valores faturados pela prestação dos serviços, para apurar o valor do ressarcimento pelo volume não faturado, o prestador deverá calcular a diferença entre os valores cobrados e aqueles que efetivamente deveriam ter sido cobrados, com base no volume apurado por meio de um dos critérios descritos nos incisos a seguir, quando for o caso:

- I. Volume utilizado de água apurado por medição fiscalizadora aplicável ao tempo de duração da irregularidade, quando possível apurar o volume desta forma;
- II. Média dos 3 (três) maiores valores disponíveis de volume utilizado de água ocorridos em até 12 (doze) ciclos completos de medição regular imediatamente anteriores ao início da irregularidade;
- III. Volume utilizado de água apurado pelo novo hidrômetro instalado após a regularização, por um período definido pelo prestador, desde que seja de, no mínimo, 15 (quinze) dias;
- IV. 150% do volume presumido, calculado conforme estabelecido no art. 73 da Resolução Arsae-MG no 131/2019, ficando dispensada a participação do usuário na elaboração e assinatura do questionário previsto.

Parágrafo único. O cálculo do valor devido por volume não faturado deve levar em conta a base mensal de faturamento.

Art. 11 No caso de que trata o art.10, a comunicação ao usuário, a que se refere o inciso V do art. 6º, deve ser entregue por escrito e conter, no mínimo:

- I. irregularidade constatada;
- II. memória descritiva dos cálculos do valor de ressarcimento apurado, referente às diferenças de volumes e valores faturados, de acordo com os critérios fixados nesta Resolução;
- III. elementos de apuração da irregularidade, incluindo as informações da medição fiscalizadora, quando for o caso;
- IV. critérios adotados no cálculo;
- V. informações sobre o direito de reclamação; e

VI. especificação dos custos cobrados relativos a vistorias, serviços e instalações de equipamentos decorrentes da conduta irregular, bem como dos custos administrativos e judiciais do processo administrativo sancionatório.

Art. 12 Caso haja discordância em relação à cobrança ou devolução dos respectivos valores, o usuário pode apresentar contestação, por escrito, ao prestador, em até 15 (quinze) dias, conforme prevê o §7º do art. 6º.

§ 1º Na hipótese do caput, o prestador deve comunicar ao usuário a avaliação da contestação, por escrito, no prazo de até 10 (dez) dias úteis, podendo enviar, se for o caso, a respectiva fatura retificada, com vencimento previsto para, no mínimo, 5 (cinco) dias úteis.

§ 2º Caso a reclamação do usuário seja considerada procedente, com o consequente ajuste do valor cobrado, a fatura contestada deverá ser retificada, devendo o prestador providenciar a emissão de nova fatura com o valor ajustado, com vencimento previsto para, no mínimo, 5 (cinco) dias úteis.

#### Seção IV – Da Classificação das Condutas Irregulares e Dosimetria das Sanções

Art. 13 Para fins de aplicação e valoração das sanções, as condutas irregulares elencadas nesta Resolução serão classificadas pelos prestadores de serviços quanto ao seu grau.

§ 1º As condutas irregulares poderão ser classificadas em leve, média, grave e gravíssima.

§ 2º A classificação das condutas irregulares deverá considerar os seguintes quesitos:

- I. existência de culpa ou dolo na conduta;
- II. dano ao sistema público de saneamento;
- III. dano ao meio ambiente;
- IV. dano financeiro ao prestador;
- V. possibilidade de obtenção de vantagem indevida pelo usuário;
- VI. risco à saúde pública.

§ 3º Para condutas irregulares leves não reincidentes, deverá ser adotada, obrigatoriamente, a advertência.

§ 4º Condutas irregulares consideradas médias, graves ou gravíssimas não poderão ser objeto de advertência.

§ 5º As sanções serão objeto de notificação ao usuário, devendo ser registradas e consideradas para efeitos de reincidência.

§ 6º A reincidência não se aplica a Processo Administrativo Sancionatório em curso na data da publicação da decisão a que se refere o § 5º deste artigo.

§ 7º A classificação das condutas irregulares deverá ser apresentada, à Arsae-MG, pelo prestador, em até 120 (cento e vinte) dias corridos da data de publicação desta Resolução, para homologação.

Art. 14 A definição, pelos prestadores de serviço, da dosimetria das sanções a serem aplicadas às condutas irregulares poderá observar:

- I. a proporcionalidade à situação socioeconômica, no caso do segmento residencial, mediante observação de critérios objetivos, tais como atributos do imóvel;
- II. a consideração do uso ou não da água como insumo, conforme ramo de atividade, no caso das categorias não residenciais;

§ 1º A tabela com os valores das sanções deverá ser apresentada, pelo prestador, em até 120 (cento e vinte) dias da data de publicação desta Resolução, homologada pela Arsae-MG e publicada no sítio eletrônico do prestador de serviço.

§ 2º Na apuração dos valores provenientes de multa e/ou de ressarcimento, deverão ser considerados os valores vigentes no momento da aplicação.

#### Seção V – Da Cobrança dos Valores Devidos e do Registro Contábil

Art. 15 O usuário que acate os termos do TOI e opte pelo pagamento das sanções e ressarcimentos devidos sem interposição de recurso, conforme previsto nesta Resolução, fará jus ao desconto de 25% (vinte e cinco por cento) sobre o valor total da multa estipulada.

§ 1º A regra de desconto supracitada deve estar prevista no TOI a ser homologado pela Arsae-MG.

§ 2º O desconto de que trata o caput não se aplica aos valores referentes a ressarcimento.

Art. 16 Em caso de atraso no pagamento, os valores da multa e do ressarcimento serão atualizados de acordo com os seguintes cálculos, a serem aplicados em etapas sequenciais conforme indicados nos incisos abaixo:

I. acumula-se a taxa Selic, a título de juros de mora, desde a data de vencimento da multa e do ressarcimento até o mês anterior ao pagamento;

II. soma-se à taxa do inciso I o valor de 1%, referente à multa de mora.

Art. 17 Os valores de juros e multa de mora por atraso no pagamento da multa e do ressarcimento devem ser registrados em rubricas separadas na contabilidade do prestador.

Art. 18 Não haverá cobrança de juros de mora ou multa de mora para os pagamentos realizados no decorrer do próprio mês em que incidiram os vencimentos.

Art. 19 Os valores de sanções e ressarcimentos recebidos devem ser registrados em rubrica específica.

#### TÍTULO IV – DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 20 Os casos omissos nesta Resolução serão apreciados e decididos pela Diretoria Colegiada da Arsae-MG.

Art. 21 Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Belo Horizonte, 17 de março de 2021.

ANTÔNIO CLARET DE OLIVEIRA JÚNIOR

Diretor-Geral



Documento assinado eletronicamente por **Antônio Claret de Oliveira Júnior, Diretor(a) Geral**, em 17/03/2021, às 14:34, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 47.222, de 26 de julho de 2017](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [http://sei.mg.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](http://sei.mg.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **26883356** e o código CRC **2BD6FEE7**.

Referência: Processo nº 2440.01.0001267/2020-73

SEI nº 26883356