



**Coordenadoria Técnica de Regulação Operacional e Fiscalização  
dos Serviços – CRO**

**Gerência de Regulação Operacional – GRO**

**Relatório de Audiência Pública nº 34/2020 e  
Consulta Pública nº 21/2020  
Minuta de Resolução de Sanções aos Usuários**

**Belo Horizonte / MG**

**Fevereiro/2021**

## **1. OBJETIVO**

Este relatório apresenta a consolidação das contribuições da Audiência Pública e da Consulta Pública e as respostas da Arsae-MG, concernentes à Minuta da Resolução de Sanções aos Usuários.

## **2. CONTEXTUALIZAÇÃO**

A Arsae-MG - Agência Reguladora de Serviços de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário do Estado de Minas Gerais publicou, em 01 de dezembro de 2020, o aviso de realização da Audiência Pública nº 34/2020 e da Consulta Pública nº 21/2020, destinadas a colher contribuições para subsidiar a Deliberação da Diretoria Colegiada da Arsae-MG sobre a Minuta de Resolução de Sanções aos Usuários. A Minuta de Resolução, a Nota Técnica e a Análise de Impacto Regulatório foram disponibilizados, por meio do sítio eletrônico da Agência.

A Audiência Pública contou com uma fase para manifestações orais, realizada virtualmente e ao vivo no dia 15 de dezembro de 2020. Os interessados em se manifestar oralmente durante a fase virtual da Audiência Pública deveriam se inscrever pelo e-mail [audienciapublica34@arsae.mg.gov.br](mailto:audienciapublica34@arsae.mg.gov.br).

Em relação à Consulta Pública, o prazo para que usuários, prestadores de serviços, órgãos de defesa do consumidor, representantes do titular e demais interessados pudessem participar, por meio de intercâmbio documental foi, inicialmente estabelecido, de 7 de dezembro de 2020 a 25 de dezembro de 2020, e posteriormente prorrogado até 15 de janeiro de 2021. As contribuições deveriam ser enviadas para o endereço eletrônico [consultapublica21@arsae.mg.gov.br](mailto:consultapublica21@arsae.mg.gov.br).

## **3. AVALIAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES**

### **3.1 AUDIÊNCIA PÚBLICA**

A Audiência Pública aconteceu virtualmente, por meio do canal do Youtube da Arsae-MG (<https://www.youtube.com/watch?v=hP9Jef8aWnk&t=991s>), onde foi seguido o rito especificado no Regimento Interno da Agência. Após uma breve apresentação dos aspectos principais da Minuta de Resolução, era prevista a fase de manifestações orais, porém não houve solicitação de interesse de manifestação e, assim, foi encerrada a sessão virtual.

### 3.2 CONSULTA PÚBLICA

As contribuições recebidas na Consulta Pública nº 21/2020 foram elencadas no quadro do Anexo I deste relatório. As contribuições foram apresentadas conjuntamente com o acatamento ou não por parte da Arsae-MG e sua respectiva justificativa. A versão final da minuta de Resolução pode conter diferenças textuais em relação às sugestões recebidas e acatadas, tendo em vista a necessidade de adequação para publicação de um texto normativo.

O quadro a seguir apresenta a síntese das análises realizadas pela Arsae-MG das sugestões recebidas.

Nº	Origem	Representante	Detalhamento	Nº de contribuições por situação <sup>(1)</sup>				Respostas
				AC	NA	AP	T	
1	Prestador COPASA/ COPANOR	Bruno V. Andrade/ COPASA	Anexo II	63	3	3	69	Anexo II

**Legenda:**

**Nº de contribuições por situação <sup>(1)</sup>**

AC: Acatado

NA: Não Acatado

AP: Acatado Parcialmente

T: Total

**Equipe responsável pela elaboração:**

**Camila do Couto Seixas**

Gerente de Regulação Operacional

Masp: 1.315.603

**Izabela Márcia Coelho de Abreu**

Analista Fiscal e de Regulação

Masp: 1.371.712-4

**Leila Margareth Möller**

Analista Fiscal e de Regulação

Masp: 1.488.832-5

**Thais Souza Medeiros**

Analista Fiscal e de Regulação

Masp: 1.489.153-5

**ANEXO I**  
**MANIFESTAÇÃO 1: CONTRIBUIÇÕES COPASA/COPANOR**

Nº	Texto atual	Proposta de alteração	Justificativa	Acatado/ Rejeitado	Justificativa
1	<b>Art. 1º</b> Esta Resolução tipifica as condutas irregulares cometidas pelos usuários e estabelece os procedimentos de fiscalização e de aplicação de sanções aos usuários, 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:		Proposta: Elencar os objetivos de acordo com a progressão da intenção da resolução, qual seja, ser um instrumento de orientação, com previsão de aplicação de dispositivos educativos/sanções e, com vistas a minimizar eventuais prejuízos para o prestador e, conseqüentemente, para a coletividade. Na coluna "Proposta de alteração", a seguir, os incisos estão renumerados conforme proposição.	Acatado	
2	I. Orientar o usuário quanto aos seus direitos e deveres;	I. Identificar a ocorrência de condutas irregulares;		Acatado	
3	II. Identificar a ocorrência de condutas irregulares;	II. Orientar o usuário quanto aos seus direitos e deveres;		Acatado	
4	III. Garantir o direito de defesa do usuário;	III. Inibir a prática de fraudes e outras irregularidades;		Acatado	
5	IV. Inibir a prática de fraudes e outras irregularidades;	IV. Exigir do usuário a correção de irregularidades, quando pertinente;	Não se pode atribuir ao usuário a regularização de todas as infrações. Umás são regularizadas por ele, outras só podem ser regularizadas pelo prestador. Exemplos de regularização pelo usuário: I; II; III; IV; Alguns exemplos de regularização exclusiva do prestador: -V (somente o prestador conserta, substitui, reinstala na posição correta, repõe o hidrômetro); - VI, VIII, XIII, XV (o acesso ao ramal é exclusivo do prestador)	Acatado	
6	V. Exigir do usuário a correção de irregularidades;	V. Garantir o direito de defesa do usuário;		Acatado	

Nº	Texto atual	Proposta de alteração	Justificativa	Acatado/ Rejeitado	Justificativa
7	VI. Requerer ressarcimentos devidos, nos termos das normas legais, regulamentares ou contratuais, quando for o caso;	VI. Requerer ressarcimentos devidos, nos termos das normas legais, regulamentares ou contratuais, quando for o caso;		Acatado	
8	VII. Punir a conduta irregular;	VII. Punir a conduta irregular;		Acatado	
9	VIII. Reduzir prejuízos da coletividade e dos prestadores;	VIII. Reduzir as perdas aparentes de água.		Acatado	
10	IX. Reduzir as perdas aparentes de água.	IX. Reduzir prejuízos da coletividade e dos prestadores;		Acatado	
11		X. Preservar o equilíbrio econômico financeiro da prestação de serviços;	As fraudes em hidrômetros e ligações clandestinas de água, por exemplo, causam perdas de faturamento; podem causar intermitências no sistema; podem onerar a tarifa dos demais usuários.	Acatado	
12		XI. Assegurar a qualidade da prestação dos serviços;	Algumas infrações podem comprometer a qualidade do serviço prestado;	Acatado	
13		XII. Minimizar o risco à saúde pública.	Algumas infrações podem causar risco de contaminação de todo o sistema de abastecimento de água.	Acatado	
14	Art. 2º Para os fins desta Resolução, são adotadas as seguintes definições:		Ordenar alfabeticamente os incisos	Acatado	
15	I. Conduta Irregular: ato do usuário que resulta em dano ou prejuízo à coletividade ou ao prestador, conforme tipificação desta norma, e que pode resultar em ressarcimento e sanção após o processo administrativo sancionatório;	I. Conduta Irregular: <u>ato voluntário ou involuntário do usuário ou de terceiro por ele autorizado, em qualquer tempo</u> , que resulta em dano ou prejuízo à coletividade ou ao prestador, conforme tipificação desta norma, e que pode resultar em ressarcimento e sanção;	A redação proposta está mais abrangente e esclarecedora. Visa considerar também o terceiro que comete a infração em atendimento à demanda do usuário. A definição do “quando” da aplicação de multa (sanção pecuniária) e ressarcimento não deve estar na definição.	Acatado	
16	II. Sanção: advertência, multa ou suspensão do serviço aplicado ao usuário praticante da conduta irregular, após o término do processo administrativo sancionatório;	II. Sanção: advertência, multa ou suspensão do serviço aplicada ao usuário <u>por infração cometida</u> ;	1) O usuário pode não ter praticado a infração e sim “contratado” a sua execução, por isso, a retirada do termo “praticante”. 2) A definição do “quando” da aplicação de advertência, multa (sanção pecuniária) e ressarcimento não deve estar na definição, por isso, a retirada da redação “após o término do processo administrativo sancionatório”:	Acatado	Acatado com ajuste textual.

Nº	Texto atual	Proposta de alteração	Justificativa	Acatado/ Rejeitado	Justificativa
			<ul style="list-style-type: none"> <li>- Entendemos que a advertência deve feita durante o processo;</li> <li>- A multa (sanção pecuniária) deve ser cobrada conforme redação proposta para o Art. 6º, que já regula o momento de aplicação da sanção;</li> </ul> <p>Não se deve estabelecer que a suspensão do serviço será feita após o término do processo. Cada caso é um caso. Entendemos, por exemplo, que a suspensão deve ser feita após a entrega do TOI no caso de uma "ligação clandestina". No caso de uma "violação da supressão" ou "violação do tamponamento com retirada do hidrômetro", também, sendo que, na prática, a empresa está apenas voltando com a suspensão que já estava antes.</p> <p>Outros exemplos: a suspensão também deve ser feita após a entrega do TOI caso o usuário não permita a retirada da "derivação clandestina" ou quando ele não retira no prazo fornecido o "dispositivo de sucção de água na rede". Todavia, a sanção pecuniária, ou seja, a "multa" assim como os ressarcimentos devidos devem ser cobrados respeitando o prazo para envio do recurso pelo usuário e após análise do mesmo, se houver (vide redação proposta para o Art. 6º)</p>		
17	III. Ciclo de faturamento: o mesmo que ciclo de leitura, correspondendo a cada período entre as datas fixadas para a leitura do hidrômetro e emissão das faturas;	III Ciclo de faturamento: período compreendido entre a data da leitura do hidrômetro e a data de vencimento da respectiva fatura;	Ciclo de faturamento é um termo tradicional nas empresas, conforme o significado proposto. Outro termo tradicional é "Período de Consumo": período compreendido entre duas datas de leituras consecutivas. Considerando a redação da agência, os ciclos de faturamento seriam sempre iguais à zero nas localidades que usam o coletor de leitura com impressão simultânea da fatura.	Acatado Parcialmente	Alteração feita no Art 8º §1º retirando o termo "ciclo de faturamento", alterando para "faturas". Portanto o termo "ciclo de faturamento" será retirado das definições.

Nº	Texto atual	Proposta de alteração	Justificativa	Acatado/ Rejeitado	Justificativa
18	V. Reclamação: forma de manifestação de indícios sobre o descumprimento de deveres, por parte do prestador de serviços, quanto a procedimentos adotados pelo prestador de serviços ou pela Arsae- MG, em que, mesmo que suas atitudes não contrariem atos normativos ou a legislação aplicável, são relevantes e merecem o aprofundamento na abordagem e esclarecimentos acerca de suas razões, sempre com finalidade intrínseca de aprimoramento na orientação da prestação dos serviços.	V. 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 do serviço.	A sugestão acima visa manter o conceito, já alicerçado no âmbito das Ouvidorias e expresso no Decreto Estadual nº 47.529/2018 (Regulamenta os capítulos III, IV e VI da Lei Federal nº 13.460-2017), Art. 3ª. III: <i>“reclamação: demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização do serviço;”</i>	Acatado	
19	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.	VI. Usuário: pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário, 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;	Proposta: utilizar a definição do termo constante na Resolução nº 131/2019	Não acatado.	Definição utilizada com base na mesma definição utilizada na revisão do Regimento Interno da Agência e visa abranger outros serviços que por ventura venham a ser regulados pela Arsae-MG.



Nº	Texto atual	Proposta de alteração	Justificativa	Acatado/ Rejeitado	Justificativa
20	<p><b>Art. 4º</b> I. Impedimento injustificado de acesso de funcionário do prestador, ou agente por ele autorizado, ao ramal predial ou à instalação predial de água ou esgoto, após prévia comunicação;</p>	<p>I. Impedimento injustificado de acesso de funcionário do prestador, ou agente por ele autorizado, ao ramal predial ou à instalação predial de água ou esgoto, após prévia comunicação <u>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);</u></p>	<p>Não pode ser vinculado exclusivamente a necessidade de “prévia comunicação” porque em vários casos há necessidade de apuração e verificação (como fraudes e ligações clandestinas, por exemplo) que demandam exatamente a aplicação do elemento-surpresa para evitar que o usuário tenha tempo de descaracterizar a ocorrência. Como exemplo, podemos citar a necessidade legal do flagrante do crime de furto de água para responsabilização criminal, caso isso seja do interesse do prestador, o que ficaria prejudicado se for obrigatória a prévia comunicação. Além disso, os ramais prediais de água (entre o conjunto de ligação de água e a rede) e de esgoto (entre o PL e a rede) fazem parte dos trechos dos sistemas sob responsabilidade do prestador, nos quais a empresa realiza tanto os serviços comerciais quanto de manutenção. Portanto, os ramais prediais precisam estar sempre liberados/sem impedimentos para atuação do prestador, pelo fato de fazerem parte do sistema da empresa.</p>	Acatado	
21	<p>III. Fornecimento de água a terceiros, mediante extensão das instalações prediais para abastecer unidades localizadas em lote, imóvel ou terreno distintos, mesmo que seja de propriedade do usuário, a não ser com autorização expressa do prestador;</p>	<p>III. Fornecimento de água ou <u>recebimento de esgoto de terceiros</u>, mediante extensão dos <u>ramais internos</u> para abastecer <u>ou atender</u> unidades localizadas em lote, imóvel ou terreno distintos, mesmo que seja de propriedade do usuário, a não ser com autorização expressa do prestador;</p>	<p>O prestador não tem como fazer fiscalização e/ou checagem dos ramais internos a todo momento, para identificar alterações efetuadas internamente nos imóveis. Então, ocorre muitas vezes que a interligação de ramais internos de esgoto de imóveis distintos é feita e um imóvel passa a receber a prestação do serviço de esgotamento sanitário mas o usuário (de boa, mas, outras vezes, de má fé) não informa ao prestador. A alteração sugerida tem o cunho de equiparar "água" e "esgoto" na obrigatoriedade de autorização expressa do prestador (e, portanto, fazendo com que o usuário tenha necessidade de comunicar ao prestador esse tipo de alteração também para o esgoto), a exemplo do que a própria minuta de Resolução já entende ser necessário aplicar à água.</p>	Acatado	

Nº	Texto atual	Proposta de alteração	Justificativa	Acatado/ Rejeitado	Justificativa
22	V. Violação, danificação, inversão, retirada ou extravio do medidor;	V. Violação, danificação, inversão, retirada e extravio do <u>hidrômetro ou utilização de qualquer dispositivo ou recurso que afete o funcionamento normal do mesmo</u> ;	A redação foi ajustada para comportar as maneiras de afetar/alterar o funcionamento do <u>hidrômetro</u> que devem ser tratadas como infrações considerando o objetivo das mesmas, mas que não se caracterizam “literalmente” como violações por serem aplicadas de forma pontual e provisória. O usuário consegue remover os dispositivos ou recursos, e normalmente o faz, próximo das datas estimadas de leitura. Estamos à disposição da agência para fornecer exemplos destes “dispositivos ou recursos” espúrios, caso necessário.	Acatado	
23	VII. Descumprimento da obrigatoriedade de conectar-se à rede pública de esgotamento sanitário disponível, ressalvadas as exceções estabelecidas na legislação;	VII. Descumprimento da obrigatoriedade de conectar-se <u>às redes públicas de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário</u> disponíveis, ressalvadas as exceções estabelecidas na legislação;	A legislação vigente, Res 131/19 e Lei Federal 11.445/07 preveem a conexão às redes de água e de esgoto.	Acatado	
24	IX. Construção que venha prejudicar ou impedir o acesso ao ramal predial até o padrão de ligação de água, ou às redes de água e esgoto localizadas em servidões ou faixas <i>non aedificandi</i> ;	IX. Construção <u>ou disposição de qualquer tipo de material</u> que venha prejudicar ou impedir o acesso ao ramal predial até o padrão de ligação de água, ou às redes de água e esgoto localizadas em servidões ou faixas <i>non aedificandi</i> ;	A disposição de areia, entulho, terra, concreto, peças pesadas, etc. sobre as estruturas impede a fiscalização adequada e a manutenção ágil e pode estar escondendo intervenções indevidas. O ramal externo (até o hidrômetro) e/ou as redes localizadas em servidões ou faixas <i>non aedificandi</i> devem estar sempre livres de qualquer tipo de coisa que possa dificultar o acesso do prestador.	Acatado	
25	XI. Lançamento na rede de esgoto de efluentes não domésticos que, por suas características, exijam tratamento prévio;	XI. Lançamento na rede de esgoto de efluentes não domésticos que, por suas características, <u>não atendam às normas do prestador que tratam desse assunto</u> ;	A redação original é vaga. Propomos referência às normas sobre o assunto.	Acatado	
26	XVII. Interligação de instalações prediais internas de água, entre imóveis distintos, ou entre dependências de um mesmo imóvel, que possuam ligações distintas;	XVII. Interligação de <u>ramais internos</u> de água, entre imóveis distintos, <u>mesmo os imóveis sendo do mesmo proprietário</u> , ou entre dependências de um mesmo imóvel, que possuam ligações distintas;	A redação proposta está em consonância a terminologia da Res. 131/19 e com a infração III.	Acatado	

Nº	Texto atual	Proposta de alteração	Justificativa	Acatado/ Rejeitado	Justificativa
27	XXIII. Descumprimento de qualquer outra exigência técnica estabelecida em lei, regulamento e nesta Resolução.	XXIII. Descumprimento de qualquer outra exigência técnica estabelecida em lei, regulamento, <u>normas e resoluções.</u>	As obrigações do usuário não se limitam a esta Resolução.	Acatado	
28	<b>Art. 5º</b> Uma vez constatado o cometimento de quaisquer das condutas descritas no artigo anterior, ou previstas nesta ou outras Resoluções editadas pela Arsae-MG, no Contrato de Adesão ou demais dispositivos legais pertinentes, estará o infrator sujeito a advertência ou ao pagamento de multa e ao ressarcimento dos prejuízos arcados pelo prestador dos serviços, além de suspensão no fornecimento de água, conforme estabelecido no artigo 110 da Resolução Normativa no 131/2019 da Arsae-MG.	Art. 5º Uma vez constatado o cometimento de quaisquer das condutas descritas no artigo anterior, ou previstas nesta ou outras Resoluções editadas pela Arsae-MG, no Contrato de Adesão, ou demais dispositivos legais pertinentes, estará o infrator sujeito a advertência ou ao pagamento de multa e ao ressarcimento dos prejuízos <u>impostos ao</u> prestador dos serviços, além de suspensão no fornecimento de água, conforme estabelecido no artigo 110 da Resolução Normativa no 131/2019 da Arsae-MG.	O termo proposto é mais adequado.	Acatado	
29	<b>Parágrafo único.</b> O pagamento da multa não elide a irregularidade, ficando o usuário infrator obrigado a regularizar as obras ou instalações que estiverem em desacordo com as disposições do prestador de serviços, desta Resolução ou outros regulamentos estabelecidos pela Arsae-MG, sem prejuízo das demais penalidades previstas em lei.	§1º O pagamento da multa não elide a irregularidade, ficando o usuário infrator obrigado a regularizar, <u>ou a permitir a regularização pelo prestador,</u> das obras ou instalações que estiverem em desacordo com as suas disposições, com esta Resolução ou outros regulamentos estabelecidos pela Arsae-MG, sem prejuízo das demais penalidades previstas em lei.	Não se pode atribuir ao usuário a regularização de todas as infrações. Umas podem ser regularizadas por ele, outras não. Exemplos de regularização pelo usuário: I; II; III; IV; Exemplos de regularização exclusiva do prestador: -V (somente o prestador conserta, substitui, reinstala na posição correta, repõe o hidrômetro); - VI, VIII e XV (o acesso ao ramal é exclusivo do prestador).	Acatado	

Nº	Texto atual	Proposta de alteração	Justificativa	Acatado/ Rejeitado	Justificativa
30		§2º O usuário infrator responderá por perdas e danos que causar ao prestador de serviço ou à coletividade, sem prejuízo de eventual responsabilização criminal.	É necessário que o prestador tenha a possibilidade, se for de seu interesse, de responsabilizar civil e criminalmente o usuário que pratica ou contrata fraudes em hidrômetros ou ligações clandestinas, para que sejam desestimulados a continuidade da conduta.	Acatado	
31	<b>Art. 6º</b>	II. Utilizar recursos de prova que possam caracterizar adequadamente a irregularidade, como fotos ou vídeos.	Propomos separar este assunto do relatório previsto no inciso II. Entendemos que as infrações podem ser fotografadas ou utilizados outros meios para caracterizar a ocorrência, mesmo que não seja feito o relatório de avaliação técnica. Nem toda infração necessita ser registrada em avaliação técnica. Basta o registro no TOI. A obrigatoriedade de datação não se aplica, uma vez que os recursos usuais não possuem a possibilidade de inclusão de <u>datas</u> , mas o fato de fazerem parte de um processo vinculado a documentos datados (ex: OS, TOI etc.) servirá de validação de data para as fotos, vídeos ou outros meios utilizados.	Acatado	
32	II. Efetuar medição fiscalizadora, quando julgar necessário;	(Renumerar)		Acatado	
33	III. Elaborar relatório de avaliação técnica com base na fiscalização ou nos resultados da perícia, utilizando recursos de prova que possam caracterizar adequadamente a irregularidade, como fotos ou vídeos datados;	IV. Elaborar relatório de avaliação técnica, com base na fiscalização ou nos resultados da perícia, <u>quando necessário</u> ;	Inserir o texto “quando necessário” pois a realização de perícia é extremamente rara, já que as condutas irregulares/infrações são verificadas pelas equipes durante a realização dos serviços em campo. Além disso, o próprio TOI já é o documento onde se encontram o registro da infração, as informações da avaliação técnica e fiscalização verificadas pela equipe operacional, instruções e prazo para regularização, prazo de recurso etc. A obrigatoriedade de datação não se aplica, uma vez que os recursos usuais não possuem a possibilidade de inclusão de <u>datas</u> , mas o fato de fazerem parte de um processo vinculado a documentos datados (ex: OS, TOI etc.) servirá de validação de data para as fotos, vídeos ou outros meios utilizados.	Acatado	

Nº	Texto atual	Proposta de alteração	Justificativa	Acatado/ Rejeitado	Justificativa
34	IV. Comunicar a irregularidade ao usuário, bem como a sanção cabível e eventual ressarcimento, preservado seu direito de defesa;	V. <u>Emitir comunicação informando ao usuário a irregularidade detectada</u> , a sanção cabível e eventual ressarcimento, preservado seu direito de defesa;	Haverá uma comunicação específica para o usuário com as informações previstas no Art. 10.	Acatado	
35	V. Aplicar a sanção cabível e cobrar o ressarcimento relativo à irregularidade apurada e caracterizada, nos termos da presente Resolução.	(Renumerar)		Acatado	
36		§4º O TOI será considerado entregue mediante recibo ou após a terceira tentativa de entrega devidamente comprovada.	Esta inclusão proposta é muito importante e visa garantir a continuidade do processo mesmo que o usuário recuse o recebimento do TOI, na expectativa de manter a infração e/ou evitar as cobranças devidas.	Acatado	
37	<b>§4º</b> A partir do recebimento do TOI, o usuário tem, no mínimo, 30 (trinta) dias corridos para apresentar recurso ao prestador ou informá-lo da sua opção pela perícia técnica, quando for o caso.	§5º A partir do recebimento do TOI, o usuário <u>terá, no máximo, 15 dias corridos</u> para apresentar recurso ao prestador ou informá-lo da sua opção pela perícia técnica do hidrômetro, quando for o caso.	A redução do prazo, mantendo-se o prazo atual de 15 dias corridos é indispensável para respeitar o Princípio de Celeridade e Eficiência Processual de combate a fraudes e ligações clandestinas. Não importa em prejuízo para o usuário, uma vez que está sendo preservado o direito de defesa e contraditório. Não se pode colocar apenas um prazo "mínimo", pois da maneira como foi redigido fica em aberto, podendo o usuário apresentar defesa de 30 dias a até dez anos depois do TOI (por exemplo).	Acatado	

Nº	Texto atual	Proposta de alteração	Justificativa	Acatado/ Rejeitado	Justificativa
38		<p>§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, contado a partir da sua entrega ou da terceira tentativa de entrega devidamente comprovada. Em até 5 (cinco) dias úteis a partir do lançamento na fatura mensal do usuário, o prestador emitirá comunicação prevista no Art. 10.</p>	<p>A redação proposta define o modo e o momento em que os valores serão lançados para o usuário, após o término do prazo de recurso ao TOI e sua apreciação.</p> <p>A cobrança na fatura mensal é o procedimento já adotado na COPASA e COPANOR e é o mais adequado: é de simples aplicação e garante o ressarcimento dos valores cobrados. A emissão de fatura exclusiva não garante que o usuário vai pagá-la, o que prejudica ainda mais o prestador, além de significar novos procedimentos e rotinas. Uma única fatura é vantajosa também para o usuário, pois não exige o gerenciamento extra dos pagamentos, não o induz a desconsiderar, até mesmo involuntariamente, o recebimento de uma fatura já tendo recebido outra.</p> <p>Além disso, a proposta da ARSAE não vincula de forma clara a possibilidade de corte ou suspensão do fornecimento em caso de não quitação desta fatura específica. Após o lançamento da sanção, o usuário será novamente comunicado da sanção e dos valores cobrados, inclusive métodos e critérios de cálculo aplicados, com direito a nova apresentação de defesa contestando os valores (§7º proposto, as seguir)</p>	Acatado	
39		<p>§7º A partir do recebimento da comunicação prevista no Art. 10, o usuário terá, no máximo, 15 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 ressarcimentos devidos, por caracterizar o desinteresse do usuário na apresentação de defesa. O prazo será contado a partir da sua entrega ou da terceira tentativa de entrega devidamente comprovada.</p>	<p>A inclusão proposta, similar ao §5º define o meio de cumprimento do inciso V do Art. 6º (nova numeração) e da aplicação da cobrança. A redução do prazo, mantendo-se o prazo atual de 15 dias corridos é indispensável para respeitar o Princípio de Celeridade e Eficiência Processual de combate a fraudes e ligações clandestinas. Não importa em prejuízo para o usuário, uma vez que está sendo preservado o direito de defesa e contraditório.</p> <p>A inclusão do inciso I proposta é muito importante e visa garantir a continuidade do processo mesmo que o usuário recuse o recebimento do documento, na expectativa de manter a infração e/ou evitar as cobranças devidas.</p>	Acatado	

Nº	Texto atual	Proposta de alteração	Justificativa	Acatado/ Rejeitado	Justificativa
40	<p><b>§5º</b> Da decisão do prestador de serviços cabe recurso ao ente regulador no prazo de 30 (trinta) dias corridos contados da ciência da decisão da prestadora.</p>	<p><b>§8º</b> 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.</p>	<p>O usuário deve recorrer às Ouvidorias do prestador ou ainda do regulador, por se tratarem de órgãos de 2ª instância do atendimento.</p>	Acatado	
41	<p><b>§6º</b> Durante a apreciação do recurso pelo prestador ou pelo ente regulador, não haverá suspensão da prestação do serviço em função da matéria sob apreciação, salvo se, a pedido do prestador, ela for expressamente autorizada por decisão da Diretoria Colegiada da Arsae-MG.</p>	<p><b>§9º</b> Durante a apreciação do recurso <u>ao TOI pelo prestador</u>, não haverá suspensão da prestação do serviço em função da matéria em apreciação, Salvo se <u>tratar-se de identificação de ligação clandestina ou quando o usuário estiver já originalmente com o serviço suspenso</u>.</p>	<p>A sanção pecuniária, ou seja, a "multa" assim como os ressarcimentos devidos devem ser cobrados respeitando o prazo para envio do recurso ao TOI pelo usuário e após análise do mesmo, se houver (vide redação proposta). Porém, em situação de identificação de ligação ou quando o usuário estiver já originalmente com o serviço suspenso, o fornecimento deve ser interrompido, para manter a situação original e/ou sob pena de perder a severidade da punição pelo crime de furto de água. Quando for fraude em hidrômetro e o usuário estiver adimplente com suas obrigações, o fornecimento de água deve ser mantido após a substituição do hidrômetro.</p>	Acatado parcialmente	Acatado com exclusão de parte do texto, em virtude de redundância no texto.
42	<p><b>§7º</b> O prestador de serviços deve apresentar o modelo de Termo de Ocorrência de Irregularidade – TOI à Arsae-MG, para homologação, em até 90 (noventa) dias corridos da data de publicação desta Resolução.</p>	<p><b>§10º</b> O prestador de serviços deve apresentar modelo de Termo de Ocorrência de Irregularidade – TOI à Arsae-MG, para homologação, em <u>até 120 (cento e vinte) dias</u> corridos da data de publicação desta Resolução.</p>	<p>Para cumprimento desta Resolução, as rotinas comerciais e operacionais pertinentes deverão ser revistas e ajustadas, assim como o sistema, o que afeta a elaboração do documento, por isso, propomos a dilação de prazo.</p>	Acatado	

Nº	Texto atual	Proposta de alteração	Justificativa	Acatado/ Rejeitado	Justificativa
43	<p><b>Art. 7º § 4º</b> Nos casos em que, por iniciativa do prestador, a instalação do hidrômetro ocorrer em área externa à propriedade, a responsabilidade por danos causados aos equipamentos não pode ser atribuída ao usuário, salvo nos casos de ação comprovada que lhe possa ser imputada.</p>	<p>§ 4º No caso do hidrômetro instalado em área externa à propriedade, a responsabilidade por danos causados ao equipamento não pode 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.</p>	<p>É irrelevante se a instalação do hidrômetro do lado externo foi iniciativa do prestador ou do usuário. Além disso, há uma grande quantidade de padrões instalados na área externa dos imóveis, muitos deles antigos, instalados há anos atrás. Este tipo de instalação tem vantagens e desvantagens para ambas as partes. As ações que visam impedir o funcionamento correto do hidrômetro, que estão cada dia mais sofisticadas e que também podem causar danos no mesmo, devem ser tratadas de forma diferenciada. Elas não são fruto de acidente, obra de vândalos, vizinhos ou da natureza. São atos deliberados dos próprios usuários. Nestes casos, entendemos que o prestador pode aplicar a sanção e ressarcimentos devidos mesmo que o hidrômetro esteja instalado externamente ao imóvel. Os prestadores sabem identificar estas situações. Impossibilitar imputação ao usuário de responsabilidade pelos danos do hidrômetro desestimula o prestador em oferecer a possibilidade de execução de leitura sem a necessidade de liberação de acesso pelo usuário.</p>	Acatado	
44	<p><b>Art. 8º</b> 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.</p>	<p><b>Art. 8º</b> No caso de irregularidade no hidrômetro 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.</p>	<p>Para fraude ocorrida no hidrômetro, pode ser possível a identificação técnica do momento exato (ou aproximado) da ação fraudulenta. Entretanto, em caso de irregularidade na ligação (by-pass, ligação clandestina, interligação indevida de ramal, violação do tamponamento, etc.), é extremamente difícil garantir essa apuração técnica, principalmente quando o hidrômetro fica interno e há dificuldade recorrente de acesso (portão fechado), muitas vezes até mesmo como artimanha do fraudador para não permitir sua identificação. Essas irregularidades na ligação citadas afetam os valores faturados, portanto se enquadrariam também no "caput" do Art. 8º e não deveriam ser misturadas com irregularidades que afetam os volumes medidos por fraude no hidrômetro. Premiar o fraudador vai de encontro às boas práticas de combate às perdas de água preconizadas pela ARSAE-MG e pela COPASA. É necessário, portanto, separar as situações.</p>	Não Acatado	<p>Eventual mudança do texto restringe a aplicação do dispositivo aos casos de irregularidade no hidrômetro. Nesse caso, as outras situações ficariam descobertas, inclusive as citadas na justificativa.</p>



Nº	Texto atual	Proposta de alteração	Justificativa	Acatado/ Rejeitado	Justificativa
45	<p><b>§ 1º</b> Na impossibilidade do prestador identificar o período de duração da irregularidade, mediante a utilização dos critérios citados no <i>caput</i>, o período de cobrança fica limitado a 6 (seis) ciclos de faturamento anteriores à constatação da irregularidade.</p>	<p><b>§ 1º</b> Na impossibilidade do prestador identificar o período de duração da irregularidade <u>no hidrômetro</u>, mediante a utilização dos critérios citados no <i>caput</i>, o período de cobrança fica limitado a <u>42 (quarenta e dois)</u> ciclos de faturamento anteriores à constatação da irregularidade.</p>	<p>(vide justificativa do caput) 6 (seis) ciclos é muito curto, mesmo para situações com dificuldade de atestado técnico de data exata de execução de irregularidade. Os hidrômetros têm estimativa de substituição a cada 7 anos, portanto a idade média deve ser de 3,5 anos, ou 42 (quarenta e dois) meses. Entendemos, então, que pelo menos 42 (quarenta e dois) ciclos seria mais justo e mais desestimulador de execução de fraudes no hidrômetro.</p>	Acatado Parcialmente	<p>Eventual mudança do texto restringe a aplicação do dispositivo aos casos de irregularidade no hidrômetro. Nesse caso, as outras situações ficariam descobertas, inclusive as citadas na justificativa. O prazo de 42 ciclos de faturamento foi acatado.</p>
46	<p><b>§ 2º</b> A retroatividade de aplicação da recuperação da receita disposta no <i>caput</i> fica restrita à última inspeção nos equipamentos de medição do prestador, não considerados o procedimento de leitura regular ou outros serviços comerciais e emergenciais.</p>	(Eliminar)	<p>Não é devido estabelecer a retroatividade com base na inspeção do hidrômetro, pois impede também o ressarcimento correto pelo prestador nas infrações <u>não</u> relacionadas ao hidrômetro (vide justificativa do caput).</p>	Acatado	
47	<p><b>Art. 9º</b> 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, nesta ordem:</p>	<p><b>Art. 9º</b> 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:</p>	<p>Não existe um critério que seja sempre melhor do que o outro, logo, é importante permitir que o prestador utilize o que for considerado mais apropriado para a situação. Logo, propomos a retirada da expressão “nesta ordem”:</p>	Acatado	
48	<p>I. Volume utilizado de água apurado por medição fiscalizadora referente ao</p>	<p>I. Volume utilizado de água apurado por medição fiscalizadora <u>aplicável</u> ao tempo</p>	<p>Termo mais adequado “aplicável”. A medição fiscalizadora não é a primeira e melhor alternativa.</p>	Acatado	

Nº	Texto atual	Proposta de alteração	Justificativa	Acatado/ Rejeitado	Justificativa
	tempo de duração da irregularidade, quando possível apurar o volume desta forma;	de duração da irregularidade, quando possível apurar o volume desta forma;			
49		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;	Se houver uma média precedente, ela pode e deve ser usada. A sua utilização agiliza o processo porque o dado já existe na empresa, não depende de apuração após a identificação da infração.	Acatado	
50		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;	O volume apurado pelo novo hidrômetro também pode ser uma alternativa a ser considerada. Para que o processo seja mais ágil, propomos que o período seja definido pelo prestador, desde que seja de no mínimo 15 dias.	Acatado	
51	II. 150% do volume presumido, calculado conforme estabelecido no art. 73 da Resolução Arsa-e-MG no 131/2019.	IV- 150% do volume presumido, calculado conforme estabelecido no art. 73 da Resolução Arsa-e-MG no 131/2019, ficando dispensada a <u>participação do usuário na elaboração e assinatura do questionário previsto.</u>	A alteração da redação foi proposta porque dificilmente o infrator vai fornecer os dados e assinar o questionário para o cálculo do volume estimado. Exigir a sua participação tornará a rotina inaplicável.	Acatado	
52	<b>Art. 10</b> No caso de que trata o art. 9º, a comunicação ao usuário, a que se refere o inciso IV do art. 6º, deve ser entregue por escrito e conter, no mínimo:	Art. 10 No caso de que trata o art. 9º, a comunicação a que se refere o <u>inciso V do art. 6º</u> , deve ser entregue por escrito e conter, no mínimo:	Adequação ao proposto no Art. 6º inciso V.	Acatado	
53	<b>§ 1º</b> Caso haja discordância em relação à cobrança ou devolução dos respectivos valores, o usuário pode	<b>§ 1º</b> Caso haja discordância em relação à cobrança dos respectivos valores, o usuário pode apresentar reclamação, por	A redução do prazo é indispensável para respeitar o Princípio de Celeridade e Eficiência Processual de combate a fraudes e ligações clandestinas. Não importa em prejuízo para o usuário, uma vez que está sendo	Acatado	

Nº	Texto atual	Proposta de alteração	Justificativa	Acatado/ Rejeitado	Justificativa
	apresentar reclamação, por escrito, ao prestador, em até 30 (trinta) dias corridos.	escrito, ao prestador, <u>em até 15 (quinze) dias, conforme prevê o §7º do art. 6º.</u>	preservado o direito de defesa e contraditório.		
54	<b>§ 2º</b> Na hipótese do § 1º, o prestador deve comunicar ao usuário, por escrito, no prazo de 10 (dez) dias úteis, o resultado da análise da reclamação, podendo enviar, se for o caso, a respectiva fatura de ajuste do faturamento, com vencimento previsto para, no mínimo, 5 (cinco) dias úteis.	<b>§2º</b> Na hipótese do § 1º, o prestador deve comunicar ao usuário a avaliação da reclamação, por escrito, no prazo de até 10 (dez) dias úteis, podendo enviar, se for o caso, a respectiva <u>fatura retificada</u> , com vencimento previsto para, no mínimo, 5 (cinco) dias úteis.	Fatura de ajuste, se for o caso, será a fatura retificada.	Acatado	
55	<b>§ 3º</b> Caso a reclamação do usuário seja considerada procedente, com o consequente ajuste do valor cobrado, a fatura contestada deverá ser cancelada e desconsiderada, devendo o prestador providenciar a emissão de nova fatura com o valor ajustado.	<b>§ 3º</b> Caso a reclamação do usuário seja considerada procedente, com o consequente ajuste do valor cobrado, a fatura contestada deverá <u>ser retificada</u> , devendo o prestador providenciar a emissão de nova fatura com o valor ajustado, com vencimento previsto para, no mínimo, 5 (cinco) dias úteis.	A fatura não precisa ser cancelada, basta ser retificada, conforme proposto no §2º acima. A multa (sanção pecuniária) e ressarcimentos devidos devem ser lançados na fatura mensal. Este é o procedimento já adotado na COPASA e COPANOR e é o mais adequado: é de simples aplicação e garante o ressarcimento dos valores cobrados. A emissão de fatura exclusiva não garante que o usuário vai pagá-la, o que prejudica ainda mais o prestador, além de significar novos procedimentos e rotinas. Uma única fatura é vantajosa também para o usuário, pois não exige o gerenciamento extra dos pagamentos, não o induz a desconsiderar, até mesmo involuntariamente, o recebimento de uma fatura já tendo recebido outra. Além disso, a proposta da ARSAE não vincula de forma clara a possibilidade de corte ou suspensão do fornecimento em caso de não quitação desta fatura específica.	Acatado	
56	<b>Art. 11 § 2º</b>	VI. Risco a saúde pública.	A intervenção indevida na rede de distribuição ocasiona risco de contaminação de todo o sistema de abastecimento de água.	Acatado	

Nº	Texto atual	Proposta de alteração	Justificativa	Acatado/ Rejeitado	Justificativa
57	<p><b>§ 5º</b> As sanções devem ser objeto de publicação e notificação ao usuário, devendo ser registradas e consideradas para efeitos de reincidência.</p>	<p><b>§ 5º</b> As sanções devem ser objeto de notificação ao usuário, devendo ser registradas e consideradas para efeitos de reincidência.</p>	<p>Não pode haver obrigatoriedade da publicação da sanção em razão da garantia dos termos da Lei de Proteção aos Dados Pessoais e do art. 42 Código do Consumidor: “Art. 42. Na cobrança de débitos, o consumidor inadimplente não será exposto a ridículo, nem será submetido a qualquer tipo de constrangimento ou ameaça.”</p>	Acatado	
58	<p><b>§ 7º</b> A classificação das condutas irregulares deverá ser apresentada, à Arsae-MG, pelo prestador, em até 90 (noventa) dias corridos da data de publicação desta Resolução, para homologação.</p>	<p><b>§ 7º</b> A classificação das condutas irregulares deverá ser apresentada, à Arsae-MG, pelo prestador, em até <u>120 (cento e vinte)</u> dias corridos da data de publicação desta Resolução, para homologação.</p>	<p>Para cumprimento desta Resolução, as rotinas comerciais e operacionais pertinentes deverão ser revistas e ajustadas, assim como o sistema, o que afeta a elaboração do documento, por isso, propomos a dilação de prazo.</p>	Acatado	
59	<p><b>Art. 12</b> A definição pelos prestadores de serviço da dosimetria das sanções a serem aplicadas às condutas irregulares deverá observar, além da progressividade quanto ao grau:</p>	<p>Art. 12 A definição pelos prestadores de serviço da dosimetria das sanções a serem aplicadas às condutas irregulares <u>poderá</u> observar:</p>	<p>Na rotina de aplicação de sanções da COPASA e COPANOR cobra-se apenas a "multa". Não se cobra a recuperação de receita. A multa (sanção pecuniária) é uma quantidade "X" de contas médias para cada classe de infrações. Quanto mais grave, maior o número de contas médias. Para infrações específicas, além da quantidade "X" de contas médias, é calculado um volume extra (VMM: volume máximo faturado) que visa, indiretamente, <u>ressarcir a empresa pela recuperação da receita</u>. Optou-se por esta alternativa tendo em vista a sua agilidade se comparada à aplicação da recuperação da receita. Neste cálculo do volume extra, são considerados os atributos dos imóveis residenciais ou o tipo de uso da água nos imóveis não residenciais. Considerando que: a) A cobrança de “X” contas médias como “multa” por classe de infração é um procedimento que deve ser mantido pois é simples de ser aplicado, aceito e compreendido, cumpre satisfatoriamente o papel de educar e/ou de punir, além de seu valor estar vinculado à categoria do usuário;</p> <p>b) A recuperação da receita será cobrada, logo, a cobrança do volume extra vigente (VMM) deixa de ser essencial;</p>	Acatado	

Nº	Texto atual	Proposta de alteração	Justificativa	Acatado/ Rejeitado	Justificativa
			<p>c) A recuperação da receita não se aplica a todas as infrações. Para estes casos, há formas mais simples de se cobrar as sanções, conforme a rotina vigente de “contas médias”;</p> <p>d) O valor cobrado nesta rotina de sanções é sempre um assunto muito complexo, com justificativas e argumentos que variam não só em função da parte que as avalia, mas também em função da conjuntura econômica, da época etc.</p> <p>Propomos: que o termo usado na redação seja alterado de "deverá" para "poderá".</p>		
60	I. A proporcionalidade à situação socioeconômica, no caso do segmento residencial, com valores menores para os usuários das categorias sociais;	I. A proporcionalidade à situação socioeconômica, no caso do segmento residencial, mediante observação de critérios objetivos tais como atributos do imóvel;	I. Situação socioeconômica é um atributo que não existe no cadastro, é de difícil apuração e nem o prestador de serviço tem prerrogativa para obtê-lo, o que tornaria a rotina de sanções frágil e praticamente inaplicável. Já os atributos físicos do imóvel, conforme rotina vigente há 17 anos, possibilitam uma razoável indicação da condição econômica e da estimativa de volume de água usado no imóvel. Seu uso, entretanto, não deve ser obrigatório e sim facultativo, e aplicável em situações específicas, conforme justificativa para alteração do caput.	Acatado	
61	II. A proporcionalidade ao porte econômico, no caso das categorias comercial, industrial e pública;	II. A consideração do uso ou não da água como insumo conforme ramo de atividade no caso das categorias não residenciais;	II. O termo "econômico" não é adequado porque pode induzir à uma vinculação com receita/faturamento do usuário, atributo que não existe no cadastro, é de difícil apuração e nem o prestador de serviço tem prerrogativa para obtê-lo também, o que tornaria a rotina da sanção frágil e praticamente inaplicável. Propomos vincular ao uso da água, conforme rotina vigente há 17 anos. Seu uso, entretanto, não deve ser obrigatório e sim facultativo, e aplicável em situações específicas, conforme justificativa para alteração do caput.	Acatado	
62	III. A magnitude da vantagem indevida pretendida pelo usuário.	(Eliminar)	III. A expressão magnitude da vantagem pretendida é muito subjetiva, uma vez que pode envolver volume de água e/ou volume de dinheiro. Este atributo também fragiliza a aplicação da sanção. Se a intenção da agência era relacioná-la ao volume, este será apurado conforme art. 9º.	Acatado	

Nº	Texto atual	Proposta de alteração	Justificativa	Acatado/ Rejeitado	Justificativa
63	<p>§ 1º A "Tabela de classificação de ramo de atividade e determinação de volume presumido" constante do Anexo I da Resolução Normativa Arsae-MG no 131/2019 deverá ser utilizada como referência para os critérios de porte econômico e para a estimativa da vantagem indevida pretendida pelo usuário.</p>	<p>(Eliminar)</p>	<p>(vide justificativas anteriores)</p>	<p>Acatado</p>	
64	<p>2º A tabela com os valores das sanções deverá ser apresentada pelo prestador, em até 90 (noventa) dias da data de publicação desta Resolução, homologada pela Arsae-MG e publicada no sítio eletrônico do prestador de serviço.</p>	<p>1º A tabela com os valores das sanções deverá ser apresentada pelo prestador, em <u>até 120 (cento e vinte)</u> dias da data de publicação desta Resolução, homologada pela Arsae-MG e publicada no sítio eletrônico do prestador de serviço.</p>	<p>Para cumprimento desta Resolução, as rotinas comerciais e operacionais pertinentes deverão ser revistas e ajustadas, assim como o sistema, o que afeta a elaboração do documento, por isso, propomos a dilação de prazo.</p>	<p>Acatado</p>	
65		<p>2º Na apuração dos valores provenientes de multa e/ou de ressarcimento, deverão ser considerados os valores vigentes no momento da aplicação.</p>	<p>Torna-se necessário simplificar os cálculos, evitando-se eventuais discussões desnecessárias sobre metodologias de atualização de valores.</p>	<p>Acatado</p>	

Nº	Texto atual	Proposta de alteração	Justificativa	Acatado/ Rejeitado	Justificativa
66	<b>Art. 17</b> Os valores de multas e de ressarcimentos recebidos não devem ser registrados na mesma rubrica na contabilidade do prestador, devendo haver uma rubrica específica para multas e outra específica para ressarcimentos.	Art. 17 Os valores de sanções e ressarcimentos recebidos devem ser registrados em rubrica específica.	Os lançamentos de cobrança feitos em conta têm códigos específicos.	Acatado	
67		Art. 18 O prestador poderá acionar outras instâncias tais como regulatórias, sanitárias e/ou legais quando identificadas irregularidades.	O combate a fraudes em hidrômetros e ligações clandestinas de água é dever de todos, visto que colocam em risco o valor da tarifa (modicidade); causam perdas de faturamento do prestador de serviço; intermitências no sistema e causa risco de contaminação de todo o sistema de abastecimento de água (saúde pública).	Não acatado	A possibilidade de acionar outras instâncias existe por si só no ordenamento jurídico, sendo desnecessária a previsão.
68	<b>Art. 18</b> Os casos omissos nesta Resolução serão apreciados e decididos pela Diretoria Colegiada da Arsae-MG.	(Renumerar)		Acatado	
69	<b>Art. 19</b> Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.	(Renumerar)		Acatado	