

RESOLUÇÃO ARSAE-MG Nº 184, DE 16 DE NOVEMBRO DE 2023

Consolida e estabelece normas gerais para ressarcimento de usuários no caso de devolução de valores cobrados indevidamente por prestadores regulados e fiscalizados pela Agência Reguladora de Serviços de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário do Estado de Minas Gerais - Arsae-MG.

A DIRETORA-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, atendendo a decisão da Diretoria Colegiada;

Considerando o disposto na Resolução Arsae-MG nº 147, de 11 de março de 2021, com destaque ao artigo 24;

Considerando o disposto na Resolução Arsae-MG nº 131, de 11 de novembro de 2019, com destaque às seções IV a VII;

Considerando o disposto na Lei Estadual nº 18.309, de 03 de agosto de 2009, com destaque aos artigos 5º, 6º, 7º e 10;

Considerando o disposto na Lei Federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, com destaque ao artigo 42;

Considerando o disposto na Lei Federal nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002, que institui o Código Civil, com destaque aos artigos 187, 876, 884 e 927; e

Considerando o disposto na Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, com destaque aos artigos 5º, 6º e 12;

RESOLVE:

CAPÍTULO I – DISPOSIÇÕES GERAIS

SEÇÃO I – Da Ementa

Art. 1º Consolidar e estabelecer normas gerais para ressarcimento de usuários no caso de devolução de valores indevidamente cobrados por prestadores regulados pela Agência Reguladora de Serviços de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário do Estado de Minas Gerais - Arsae-MG.

Parágrafo Único. O ente regulador deverá prevenir e reprimir o abuso do poder econômico.

SEÇÃO II – Das Definições

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

I. abastecimento de água: serviço público que possibilita ao usuário o acesso à água potável e que envolve, parcial ou integralmente, as etapas de captação, tratamento, reservação, adução e distribuição de água até as ligações prediais;

II. anonimização: utilização de meios técnicos razoáveis e disponíveis no momento do tratamento, por meio dos quais um dado perde a possibilidade de associação, direta ou indireta, a um indivíduo;

III. autoridade: o servidor ou agente público dotado de poder de decisão;

- IV. cadastro comercial dos usuários: conjunto de informações de usuários registradas e atualizadas pelo prestador de serviços para fins de medição, faturamento, cobrança, planejamento e controle operacional;
- V. esgotamento sanitário dinâmico com coleta: serviço público constituído pelas etapas de coleta, transporte e afastamento dos esgotos sanitários, desde as ligações prediais até o seu lançamento final no meio ambiente, sem tratamento.
- VI. esgotamento sanitário dinâmico com coleta e tratamento: serviço público constituído pelas etapas de coleta, transporte, tratamento e disposição final adequados dos esgotos sanitários, desde as ligações prediais até o seu lançamento final no meio ambiente;
- VII. esgotamento sanitário estático: solução de esgotamento sanitário local, podendo ser individual ou coletiva, neste caso atendendo poucas unidades usuárias, envolvendo usualmente a utilização de fossas sépticas;
- VIII. fatura: documento comercial de cobrança emitido pelo prestador de serviços por meio impresso ou digital, que discrimina os serviços prestados ao usuário;
- IX. fiscalização: atividade executada por servidor da Arsae-MG, de forma presencial ou remota, com vistas à verificação do cumprimento de normas aplicáveis aos serviços regulados e determinações expedidas pela Agência;
- X. hidrômetro: aparelho destinado a medir e registrar, contínua e cumulativamente, o volume de água fornecido a um usuário;
- XI. prestador de serviços: pessoa jurídica, consórcio de empresas, departamento municipal, serviço autônomo ou consórcio público que preste os serviços públicos de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário;
- XII. processo administrativo: sequência de atividades realizadas pela Administração Pública, sucessivas e concatenadas, com o objetivo de apurar atos e fatos e de subsidiar decisão final da autoridade de forma padronizada, coerente e homogênea;
- XIII. reajuste tarifário: processo anual de atualização monetária das tarifas, conforme efeitos da inflação sobre os custos do prestador de serviços em determinado período e outros aspectos que sejam previstos em normativas previamente estabelecidas;
- XIV. revisão tarifária: processo de reavaliação das tarifas que observa as condições de mercado e de custos do prestador de serviços e que estabelece mecanismos de incentivo à eficiência, à expansão e à melhoria da qualidade dos serviços;
- XV. sistema eletrônico de informações: sistema de gestão de processos e documentos eletrônicos ou plataforma que engloba um conjunto de módulos e funcionalidades que promovem a eficiência administrativa.
- XVI. solicitação do usuário: ato verbal ou escrito pelo qual se manifesta um pedido ou requisição do usuário;
- XVII. tabela tarifária: relação das tarifas a serem aplicadas no faturamento dos serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, as quais podem ser separadas por categorias de unidades usuárias, faixas de consumo, tipo de serviço prestado, região etc.;
- XVIII. tarifa de água: valor aplicável ao volume faturado de água para o cálculo de faturamento do serviço de abastecimento de água;
- XIX. tarifa de esgoto: valor aplicável ao volume faturado de esgoto para o cálculo de faturamento dos serviços de esgotamento sanitário;
- XX. tarifa fixa: valor fixo cobrado por unidade usuária, independentemente do volume utilizado de água, em razão da existência de custos fixos relacionados à infraestrutura do prestador de serviços;
- XXI. tarifa variável: valor cobrado conforme o volume utilizado de água e/ou esgoto, variando progressivamente de acordo com a faixa de consumo;
- XXII. unidade usuária: imóvel ou parte de um imóvel que é objeto de ocupação independente que utiliza os serviços públicos de abastecimento de água ou de esgotamento sanitário, por meio de ligação individual ou compartilhada com outras unidades usuárias;

XXIII. 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;

XXIV. volume atípico: situação em que o volume utilizado no mês corrente ultrapassar o volume médio de água em percentual definido na tabela do Anexo II da Resolução Arsae-MG nº 131/2019;

XXV. volume faturado: volume considerado para o faturamento do usuário, podendo diferir do volume utilizado, em casos de faturamento por consumo mínimo, impedimento da leitura, redução de volume atípico e outros;

XXVI. volume médio: estimativa do volume utilizado de água a partir da média dos volumes utilizados nos últimos 12 (doze) ciclos de faturamento disponíveis;

XXVII. volume presumido: estimativa do volume utilizado de água a partir de critérios que levam em consideração as características e as atividades exercidas na unidade usuária;

XXVIII. volume utilizado: volume medido na ligação, obtido pela diferença entre duas leituras consecutivas do hidrômetro.

CAPÍTULO II – DA CARACTERIZAÇÃO DE COBRANÇA INDEVIDA

SEÇÃO I – Da ocorrência de cobranças indevidas

Art. 3º Os prestadores de serviços públicos são obrigados a fornecer serviços adequados, eficientes, seguros e, quanto aos essenciais, contínuos.

Parágrafo único. Nos casos de descumprimento, total ou parcial, das obrigações referidas neste artigo, serão os prestadores de serviços compelidos a cumpri-las e a reparar os danos causados.

Art. 4º A cobrança, pelo prestador de serviços, de fatura com valor superior ao correto, caracteriza desequilíbrio entre prestador e usuário, e o recebimento de valores acima do correto caracteriza enriquecimento sem causa do prestador.

Parágrafo Único. Aquele que, sem justa causa, se enriquecer à custa de outrem, será obrigado a restituir o valor indevidamente auferido, providenciando sua imediata devolução ao usuário, nos termos desta resolução.

Art. 5º Caso a determinação de devolução seja proveniente de processo administrativo em que foi apurada a inadequação na prestação dos serviços públicos, o alegado desconhecimento do prestador não o eximirá de responsabilidade pela devolução de valores indevidamente cobrados.

Art. 6º São consideradas indevidas as cobranças a maior decorrentes de:

I. não prestação do serviço;

II. aplicação de tarifas superiores àquelas autorizadas em tabela tarifária vigente;

III. inobservância de normas especiais de faturamento por volume médio, volume atípico e volume presumido;

IV. erro de leitura de hidrômetro;

V. volume faturado superior ao volume utilizado;

VI. cadastramento incorreto de categoria do usuário;

VII. cadastramento incorreto de serviço prestado quando para esse houver gradação; e

VIII. lançamento, na fatura, de valores não relacionados aos serviços de abastecimento de água ou de esgotamento sanitário, ressalvadas as exceções previstas em normas da Arsae-MG ou da Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico (ANA).

§1º As hipóteses apresentadas neste artigo não possuem caráter taxativo, sendo meramente exemplificativas.

§2º É considerada incorreção de categoria do usuário a cobrança de tarifa residencial convencional de usuário que atenda os critérios da tarifa social definidos na Resolução Arsae-MG nº 150, de 05 de abril de

2021, ressalvados os casos previstos no artigo 7º da referida resolução.

§3º São exemplos de gradação de serviços o esgotamento estático, o esgotamento dinâmico com coleta e esgotamento dinâmico com coleta e tratamento.

§4º Não são consideradas indevidas as cobranças referentes à disponibilidade da infraestrutura dos serviços para os usuários factíveis, observada a Resolução Arsae-MG nº 131, de 11 de novembro de 2019, e alterações posteriores.

§5º Excetuam-se do inciso V as cobranças previstas em casos de faturamento por consumo mínimo, impedimento da leitura e redução de volume atípico, observada a Resolução Arsae-MG nº 131, de 11 de novembro de 2019, e alterações posteriores.

§6º Situações não especificadas no caput deste artigo poderão ser caracterizadas como cobrança indevida após o devido processo fiscalizatório.

Art. 7º É vedada a cobrança na fatura de serviço não diretamente ligado ao setor de saneamento básico, exceto a cobrança decorrente de doação ou pela prestação de natureza assistencial, social, educacional ou de saúde, quando autorizada pelo usuário.

Art. 8º Prescreve-se no prazo de 10 (dez) anos a pretensão de ressarcimento de tarifas de serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário cobradas indevidamente.

SEÇÃO II – Da descaracterização de engano justificável

Art. 9º A emissão da fatura com valor incorreto por quaisquer dos itens previstos no art. 6º desta resolução representa engano não justificável por parte do prestador.

§1º A não caracterização de engano justificável implica devolução em dobro do valor indevidamente cobrado.

§2º A devolução em dobro deve ocorrer independentemente da natureza do elemento volitivo da conduta do prestador de serviço.

§3º Ocorre engano justificável apenas quando a cobrança indevida não decorrer de dolo ou de culpa na conduta de faturamento do prestador de serviços.

§4º No caso do inciso VI do art. 6º, caso comprovada, pelo prestador, a responsabilidade exclusiva do usuário, fica afastada a devolução em dobro.

Art. 10 Os casos fortuitos ou de força maior que modifiquem ou impeçam a prestação de serviço, ainda que de forma temporária, não desobrigam o prestador de adequar o cadastro de usuários e as respectivas cobranças ao serviço efetivamente prestado.

§1º É de responsabilidade do prestador a adequação dos critérios de faturamento à situação operacional modificada ou transitória prevista no caput deste artigo.

§2º Os casos fortuitos ou de força maior referenciados no caput deste artigo não caracterizam engano justificável em caso de cobranças indevidas.

§3º As paralisações temporárias na prestação dos serviços, desde que decorrentes de manutenções programadas ou emergenciais e previstas em resoluções normativas da Arsae-MG, afastam a aplicação desta resolução.

§4º Para fins do §3º, considera-se paralisação temporária do serviço de esgotamento sanitário aquela não superior a 48 (quarenta e oito) horas, conforme disposto no artigo 25 da Resolução Arsae-MG nº 130, de 11 de novembro de 2019.

§5º Para fins do §3º, considera-se paralisação temporária do serviço de abastecimento de água aquela não superior a 48 (quarenta e oito) horas, conforme disposto no artigo 7º da Resolução Arsae-MG nº 129, de 11 de novembro de 2019.

§6º Em caso de município ou região em situação de racionamento, para fins do §3º, considera-se paralisação temporária do serviço de abastecimento de água aquela não superior 72 (setenta e duas) horas, conforme disposto no artigo 25 da Resolução Arsae-MG nº 68, de 28 de maio de 2015.

CAPÍTULO III – DOS PROCESSOS FISCALIZATÓRIOS

Art. 11 Os processos fiscalizatórios conduzidos pela Arsae-MG poderão ser iniciados de ofício ou por provocação de interessado, sendo vedada a recusa imotivada à instauração de processo ou ao recebimento de documentos.

§1º A atuação fiscalizatória da Arsae-MG é voltada ao acompanhamento e à verificação do cumprimento, pelos entes regulados, da legislação aplicável aos serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, inclusive daqueles normativos exarados pela própria Agência, especialmente tendo em vista os aspectos técnicos, operacionais, econômico-financeiros, contábeis e jurídicos dos serviços sujeitos à sua competência.

§2º A atuação fiscalizatória da Arsae-MG considerará as especificidades dos casos concretos para garantir que seja atingida a finalidade buscada com o procedimento instaurado.

SEÇÃO I – Da fiscalização operacional

Art. 12 Os indícios de cobrança indevida decorrente de aspectos operacionais devem ser constatados mediante processo de fiscalização operacional.

§1º São considerados aspectos operacionais, em termos de cobrança indevida, aqueles referentes à verificação da efetiva prestação dos serviços dispostos pela tabela tarifária.

§2º A fiscalização operacional pode ser realizada presencial ou remotamente pela unidade competente da Arsae-MG.

§3º Na fiscalização remota poderão ser utilizadas informações fornecidas pelo prestador ou obtidas de outras fontes idôneas, sendo cabível verificação e confirmação dos dados sempre que a Agência julgar necessário

Art. 13 O processo de fiscalização operacional mencionado no caput do art. 12 deverá ser consolidado na forma de relatório em que serão apresentados:

- I. descrição do(s) fato(s) constatado(s);
- II. relação de usuários abrangidos; e
- III. extensão temporal da ocorrência do fato.

SEÇÃO II – Da fiscalização econômica

Art. 14 A cobrança indevida deve ser apurada mediante processo de fiscalização econômica.

§1º A fiscalização econômica poderá ser realizada presencial ou remotamente pela unidade competente da Arsae-MG.

§2º No processo de fiscalização econômica poderão ser utilizadas informações fornecidas regularmente pelo prestador ou solicitadas formalmente pela Arsae-MG.

§3º As cobranças indevidas associadas aos incisos II, III, V e VIII do art. 6º desta resolução e aos artigos 6º e 7º da Resolução Arsae-MG nº 150, de 05 de abril de 2021, prescindem de fiscalização operacional.

Art. 15 O processo de fiscalização econômica mencionado no caput do art. 14º deverá ser consolidado na forma de relatório em que serão apresentados:

- I. descrição do(s) fato(s) constatado(s);
- II. quantitativo e relação de usuários afetados;
- III. extensão temporal da ocorrência da cobrança;
- IV. valor apurado total e detalhado por usuário da cobrança indevida; e
- V. conclusões e recomendações.

CAPÍTULO IV – DA INSTAURAÇÃO E INSTRUÇÃO DE PROCESSOS ADMINISTRATIVOS

SEÇÃO I – Da instauração de processo administrativo de apuração

Art. 16 Na constatação de indício de cobrança indevida, mediante processo fiscalizatório, a Arsae-MG deverá instaurar, por meio de ato administrativo próprio, processo administrativo para fins de apuração.

§1º O ato de instauração do processo administrativo a que se refere o caput deverá ser publicado no Jornal

Minas Gerais ou outro meio oficial que lhe venha a substituir.

§2º O Gabinete da Arsae-MG será responsável pela condução e instrução do processo administrativo, devendo realizar as diligências necessárias para o trâmite processual.

§3º A Coordenadoria Técnica de Regulação Operacional e Fiscalização dos Serviços, a Coordenadoria Técnica de Regulação e Fiscalização Econômico-Financeira e a Procuradoria proverão apoio técnico e jurídico, por meio de pareceres, relatórios e manifestações, com o objetivo de propiciar a devida instrução dos autos e subsidiar a decisão dos dirigentes da Arsae-MG.

§4º O processo deverá, preferencialmente, ser registrado e tramitar em meio eletrônico com código único, conferindo-se publicidade ao ato, em consonância com a Lei de Acesso à Informação.

Art. 17 Os processos administrativos conduzidos pela Arsae-MG deverão obedecer aos princípios de direito constitucional, administrativo e processual, em especial aos da legalidade, ampla defesa, contraditório, eficiência e transparência, bem como à Lei Estadual nº 14.184, de 31 de janeiro de 2002, e, de maneira subsidiária, à Lei Federal nº 9.784, de 29 de janeiro de 1999.

Parágrafo único. Aplicam-se, ainda, aos processos administrativos conduzidos pela Arsae-MG, as disposições da Lei de Introdução às Normas do Direito Brasileiro - Decreto-lei nº 44.657, de 4 de setembro de 1942, e suas atualizações, em especial quanto às alterações promovidas pela Lei 13.655, de 25 de abril de 2018.

Art. 18 Os processos conduzidos pela Arsae-MG deverão ser voltados à consagração de seus objetivos regulatórios e institucionais, tendo em vista, em especial, aqueles que constam nos artigos 6º e 7º da Lei Estadual nº 18.309, de 03 de agosto de 2009.

Art. 19 Os processos administrativos deverão ser acessíveis à população, aos prestadores, aos titulares e às demais partes interessadas, exceto no que se refere a informações sigilosas ou restritas.

Art. 20 O processo decisório deverá ser transparente e obedecerá aos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e celeridade processual, com vistas à proteção dos direitos dos prestadores dos serviços regulados, dos usuários e demais interessados da sociedade, bem como ao melhor cumprimento dos fins que a ela foram legalmente atribuídos.

SEÇÃO II – Da defesa técnica, contestação e decisão monocrática

Art. 21 A Arsae-MG deverá cientificar, por meio de ofício, o prestador de serviços regulado e o poder concedente quanto à instauração de processo administrativo.

Parágrafo único. O ofício referido no caput será, preferencialmente, encaminhado por meio eletrônico.

Art. 22 Após a citação ou divulgação oficial da instauração, o prestador disporá de 15 (quinze) dias úteis para oferecer contestação e apresentar defesa técnica e apresentar as provas que julgar cabíveis.

§1º Na defesa técnica serão avaliadas eventuais contestações quanto à constatação, a duração da ocorrência, o conjunto de usuários abrangido e os valores apurados.

§2º Os prazos serão computados excluindo o dia do começo e incluindo o do vencimento.

§3º A defesa não será considerada quando intempestiva ou apresentada por quem não seja legitimado.

§4º O prazo a que se refere o caput deste artigo poderá ser prorrogado uma única vez, por igual período, mediante motivação expressa.

§5º O pedido de dilação de prazo previsto no §4º deste artigo deverá ser encaminhado ao(a) Diretor(a)-Geral da Arsae-MG, que deliberará em até 5 (cinco) dias úteis.

Art. 23 A autoridade julgadora competente para a decisão, em primeira instância, será o(a) Diretor(a)-Geral da Arsae-MG.

§1º As decisões exaradas pela Arsae-MG deverão ser motivadas, expondo os pressupostos de fato e de direito que a determinaram.

§2º Antes de decidir, os autos poderão ser encaminhados à Procuradoria ou às áreas técnicas, em casos de repercussão setorial, dúvida quanto à matéria jurídica, ou ainda a critério do(a) Diretor(a)-Geral, para emissão de parecer.

§3º Entende-se como repercussão setorial questões relevantes do ponto de vista jurídico-regulatório, incluindo aspectos técnicos, econômicos e sociais, que ultrapassem os interesses subjetivos da causa, ou possam afetar diretamente interesses dos usuários dos serviços de saneamento básico ou, ainda, quando a decisão recorrida contrariar entendimento reiterado da Diretoria Colegiada.

Art. 24 A decisão será proferida por Ato ou Despacho devidamente fundamentado, notificando-se o interessado.

§1º O interessado será notificado da decisão, preferencialmente, por meio eletrônico.

§2º Em decisões reiteradas sobre a mesma matéria, a Arsae-MG estará vinculada aos seus próprios precedentes, sem prejuízo à garantia de ampla defesa aos interessados e à evolução, devidamente fundamentada, do entendimento das instâncias deliberativas da Agência.

§3º Da decisão do(a) Diretor(a)-Geral caberá interposição de recurso, nos termos da Seção III.

SEÇÃO III – Do recurso hierárquico e decisão colegiada

Art. 25 Da decisão do(a) Diretor(a)-Geral caberá recurso, em face de razões de legalidade e de mérito, independentemente de caução, sendo decidido, pela Diretoria Colegiada, em última instância administrativa.

§1º O prazo para interposição de recurso é de 15 (quinze) dias úteis, contado da ciência pelo interessado ou da divulgação oficial da decisão.

§2º Os prazos serão computados excluindo o dia do começo e incluindo o do vencimento.

§3º O prazo a que se refere o §1º deste artigo poderá ser prorrogado uma única vez, por igual período, mediante motivação expressa.

§4º Caso não ocorra a deliberação prevista no §3º deste artigo sobre o pedido de prorrogação de prazo de entrega do recurso hierárquico, considerar-se-á o prazo automaticamente prorrogado.

§5º O pedido de dilação de prazo previsto no §3º deste artigo deverá ser encaminhado à Diretoria Colegiada da Arsae-MG, a qual deliberará em até 5 (cinco) dias úteis.

Art. 26 O recurso não será admitido quando interposto:

- I. fora do prazo;
- II. perante órgão incompetente;
- III. por quem não seja legitimado;
- IV. contra ato normativo, de caráter geral e abstrato, editado pela Agência;
- V. contra atos de mero expediente ou preparatórios de decisões, bem como em face de informes e pareceres;
- VI. após esaurida a esfera administrativa;
- VII. na ausência de interesse de agir;
- VIII. no caso de perda de objeto do pedido;
- IX. por motivos meramente protelatórios.

Art. 27 O recurso interpõe-se por meio de requerimento, no qual o recorrente deverá expor os fundamentos do pedido de reexame, podendo juntar os documentos que julgar convenientes.

§1º Na apreciação do recurso, a autoridade decisória competente poderá confirmar, modificar, anular ou revogar, total ou parcialmente, a decisão recorrida.

§2º Antes de decidir, os autos poderão ser encaminhados às áreas técnicas, para manifestação, ou à Procuradoria, para emissão de parecer sobre matéria jurídica, a critério da Diretoria Colegiada.

§3º As decisões proferidas pela Diretoria Colegiada em sede recursal esgotam a instância administrativa.

Art. 28 Salvo disposição legal em contrário, o recurso não tem efeito suspensivo.

§1º Havendo justo receio de prejuízo de difícil ou incerta reparação, decorrente da execução da decisão recorrida, poderá ser concedido, de ofício ou a pedido, efeito suspensivo ao recurso.

§2º Cabe à autoridade que proferiu a decisão recorrida decidir sobre o pedido de efeito suspensivo.

§3º Da decisão que concede ou nega o efeito suspensivo não cabe recurso.

Art. 29 A decisão da Diretoria Colegiada no âmbito do processo administrativo será publicada no Jornal Minas Gerais ou outro meio oficial que lhe venha a substituir.

CAPÍTULO V – DO CUMPRIMENTO DE DETERMINAÇÃO DA ARSAE-MG

SEÇÃO I – Da obrigação de ressarcimento

Art. 30 Confirmada a cobrança indevida, o prestador deverá providenciar o ressarcimento ao usuário, na(s) fatura(s) imediatamente posterior(es) à determinação da Arsaie-MG.

§1º O ressarcimento deverá ter início em, no máximo, 60 (sessenta) dias a partir da data de notificação da determinação da Agência.

§2º Considera-se, para fins do §1º deste artigo, a data de publicação da decisão no Jornal Minas Gerais ou outro meio oficial que lhe venha a substituir.

Art. 31 O saldo apurado de devolução será constituído por até três elementos:

I. montante do indébito;

II. acréscimo provocado pela duplicação do valor indevidamente cobrado; e

III. atualização monetária e juros.

§1º Será considerada parcela incontroversa o elemento do saldo de devolução que não for objeto de recurso, correspondente ao montante do indébito, para a qual deverá ser iniciada a devolução em até 60 (sessenta) dias a partir da data da decisão em primeira instância.

§2º O prestador de serviços deve aplicar o desconto integral do crédito na fatura do usuário até que se complete a devolução.

§3º Caso o valor a devolver seja superior ao valor da fatura, o crédito remanescente pode ser compensado nos ciclos de faturamento imediatamente subsequentes, atualizando-se o saldo devedor a cada mês.

§4º Para cobranças indevidas ocorridas durante a vigência da Resolução Arsaie-MG nº 40/2013, o saldo de devolução deve ser acrescido de atualização monetária por IPCA e juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, conforme disposto no artigo 101 da referida norma.

§5º No caso do §4º, a atualização pelo IPCA deve ocorrer desde a data de vencimento da fatura cujo valor, integral ou em parte, foi considerado indevidamente cobrado.

§6º No caso do §4º, os juros de mora simples de 1% (um por cento) ao mês devem incidir, desde a data de instauração do processo administrativo, sobre o valor, integral ou em parte, que foi considerado indevidamente cobrado.

§7º Para cobranças indevidas ocorridas a partir da vigência da Resolução Arsaie-MG nº 131/2019, o saldo de devolução deve ser acrescido de atualização mensal pela taxa Selic, conforme artigo 98 da referida norma.

§8º No caso do §7º, a atualização pela taxa Selic deve ocorrer desde a data de vencimento da fatura cujo valor, integral ou em parte, foi considerado indevidamente cobrado.

§9º A diferença apurada deve ser calculada em base mensal de faturamento.

§10º O usuário pode exigir, alternativamente, o ressarcimento via sistema bancário considerando o prazo máximo de 30 (trinta) dias para devolução, contado da data da solicitação.

§11º Para garantir ao usuário a opção de solicitar o recebimento integral, em conta bancária, do crédito existente em seu favor, o prestador deverá disponibilizar formulário de solicitação e de inclusão dos dados bancários, em destaque, na página da Agência Virtual na internet e nas agências de atendimento presencial.

Art. 32 Na hipótese de devolução de valor pago indevidamente, caso o usuário não conste mais no cadastro de usuários ativos do prestador, o prestador deve:

I - notificá-lo a respeito do crédito existente, no prazo de até 30 (trinta) dias, contado da caracterização da

cobrança como indevida; e,

II - disponibilizar, em destaque, na página inicial do prestador na internet mecanismo de consulta e solicitação do crédito existente em seu favor.

§1º A notificação prevista no inciso I deve ser realizada por mensagem eletrônica, mensagem de texto ou correspondência, no último endereço constante de sua base cadastral.

§2º A notificação deve apresentar os contatos do prestador, as formas, o prazo e o valor da devolução, bem como a existência do mecanismo de consulta e solicitação do crédito, conforme inciso II deste artigo.

§3º As informações sobre créditos existentes devem permanecer disponíveis para consulta e solicitação do usuário, por meio do mecanismo previsto no inciso II deste artigo, pelo período de, no mínimo, 24 (vinte e quatro) meses, a contar da data mais recente entre aquelas previstas nos artigos 23 (decisão do(a) Diretor(a) Geral) e 29 (decisão da Diretoria Colegiada).

Art. 33 O prestador de serviços deve organizar e manter atualizado o cadastro comercial dos usuários, nos termos da Resolução Arsae-MG nº 131, de 11 de novembro de 2019.

§ 1º O usuário deve informar seus dados cadastrais corretamente e mantê-los sempre atualizados junto ao prestador de serviços, sendo de responsabilidade do usuário qualquer declaração falsa ou omissão de dados.

§2º Celebrado contrato de adesão ou de prestação de serviço, o cadastro do usuário deve ser vinculado ao CPF ou CNPJ do contratante.

§3º Os cadastros, os formulários, os sistemas e outros instrumentos exigidos dos usuários para a prestação de serviços públicos deverão disponibilizar campo para registro do número de inscrição no CPF, de preenchimento obrigatório para cidadãos brasileiros e estrangeiros residentes no Brasil.

Art. 34 A devolução simples em sede administrativa não retira do usuário o direito de pleitear eventual valor a título de dobra na esfera judicial, nem de demandar reparação por outros danos que entender devidos nos termos da legislação aplicável.

SEÇÃO II – Do acompanhamento do cumprimento de determinação

Art. 35 A partir do início das devoluções, o prestador deverá encaminhar à Arsae-MG mensalmente, em processo eletrônico próprio, os dados de devolução e o banco de faturamento que abranja o conjunto de usuários cobrados de forma indevida.

§1º Os dados de devolução deverão indicar o montante ressarcido no respectivo mês, o saldo remanescente atualizado e o histórico de devolução dos meses anteriores.

§2º Os dados de devolução apresentados pelo prestador conterão, discriminados para cada usuário, necessariamente:

I. Matrícula;

II. Identificador;

III. Número do pagamento indevido;

IV. Código do IBGE;

V. Município;

VI. Localidade;

VII. Bairro;

VIII. Número do processo administrativo;

IX. Valor a devolver determinado ao término do processo administrativo;

X. Valor devolvido em cada mês;

XI. Valor da atualização monetária e/ou juros apurada(os) em cada mês;

XII. Valor total devolvido; e

XIII. Valor pendente de devolução (saldo em aberto).

§3º O banco de faturamento deverá conter todas as informações necessárias à identificação dos usuários, à mensuração e categorizações do consumo de serviços e os valores financeiros apurados pelo prestador, destacando a compensação determinada no âmbito do processo administrativo.

§4º A qualquer momento poderão ser solicitadas cópias de faturas enviadas aos usuários para atestação das informações declaradas nos bancos de dados de devolução, as quais deverão ser encaminhadas em até 10 (dez) dias úteis a contar da data de recebimento da solicitação.

Art. 36 A documentação que possui relação com o cumprimento das determinações, incluindo-se bases de dados, comunicações internas e externas, relatórios de fiscalização, pareceres, entre outros arquivos, deverão tramitar preferencialmente no Sistema Eletrônico de Informações (SEI/MG) ou outro que lhe venha a substituir.

Parágrafo único. O processo eletrônico de acompanhamento das determinações será específico, não se confundindo com o registro eletrônico do processo administrativo, sendo-lhe atribuído código único.

SEÇÃO III – Dos casos específicos

Art. 37 Em nenhuma hipótese poderá o prestador se apropriar do valor decorrente de cobrança indevida.

§1º Caso o usuário titular, no prazo de até 24 (vinte e quatro) meses, não seja localizado ou não possa receber o que lhe é devido, por qualquer razão, os valores remanescentes serão revertidos à modicidade tarifária em processo de reajuste ou de revisão tarifária realizados pela Arsae-MG.

§2º Para fins do disposto no §1º, considera-se o período contado da data de publicação da determinação no Jornal Minas Gerais ou outro meio oficial que lhe venha a substituir.

§3º Os valores não devolvidos, em até 24 (vinte e quatro) meses a partir da determinação de devolução da Arsae-MG, terão o mesmo tratamento previsto no §1º deste artigo.

§4º Para apuração dos valores a serem revertidos conforme §§ 1º e 2º, considerar-se-á os termos da determinação da Arsae-MG quanto à atualização e repetição do indébito.

§5º O usuário que possua crédito junto ao prestador decorrente de cobranças indevidas, caso solicite o tamponamento, desconexão, mudança de titularidade ou outra situação que interrompa o faturamento dos serviços, deverá ser comunicado pelo prestador da existência de valores a devolver e ser ressarcido em até 30 (trinta) dias via sistema bancário (depósito, transferência, ordem bancária, PIX ou outro meio congêneres).

CAPÍTULO VI – DA TRANSPARÊNCIA E CONTABILIZAÇÃO

SEÇÃO I – Do reconhecimento dos atos e fatos contábeis

Art. 38 A partir da publicação do ato de instauração de Processo Administrativo para a apuração de valores cobrados indevidamente pelo prestador regulado pela Arsae-MG, no Município ou Região especificada, fica o prestador obrigado a realizar a avaliação do processo ante as determinações das Leis Federais nº 6.404/1976, nº 11.638/2007 e nº 11.941/2009 e alterações posteriores; e os Pronunciamentos Técnicos do Comitê de Pronunciamentos Contábeis, CPC 00 – Estrutura Conceitual para Relatório Financeiro e CPC 25/IAS 37 – Provisões, Passivos Contingentes e Ativos Contingentes.

§1º No decorrer de cada processo administrativo relacionado a cobrança indevida de usuários, o prestador deverá classificar os processos de acordo com a probabilidade de desembolso financeiro ao final da tramitação do processo.

§2º Os processos devem ser classificados como perda “provável”, “possível” ou “remota”, de acordo com as definições presentes no CPC 25/IAS 37.

§3º A classificação de cada processo que esteja em andamento (sem decisão final em segunda instância pela Arsae-MG) deve ser apresentada em notas explicativas integrantes das Informações Trimestrais (ITR) e Demonstrações Financeiras Padronizadas (DFP) do prestador.

§4º As notas explicativas devem conter explicação resumida do objeto de apuração e da classificação conferida ao processo.

§5º Os processos administrativos que forem classificados como perda “provável” devem ser reconhecidos e contabilizados pelo prestador conforme as Leis e os Pronunciamentos Técnicos presentes no caput deste artigo;

Art. 39 Proferida a decisão da Arsae-MG no âmbito do processo administrativo, o prestador deverá realizar os procedimentos contábeis relacionados ao reconhecimento do fato contábil, conforme Leis e Pronunciamentos mencionados no artigo 38 desta resolução e o CPC 47/IAS 15 – Contrato com Cliente.

§1º No caso de determinação de devolução de valores a usuários, quando houver classificado como perda provável, o prestador deverá ajustar os valores reconhecidos como provisões.

§2º No caso de determinação de devolução de valores a usuários, o prestador deverá realizar o reconhecimento e contabilização dos valores relacionados aos processos classificados como perda “possível” ou “remota”, aos valores determinados pela Agência.

§3º Após a devida atualização dos valores a devolver aos usuários, o prestador deverá transferir o saldo das rubricas de provisão para rubricas específicas ao tema “devolução de valores aos usuários” a serem criadas nos grupos Passivo Circulante e do Passivo Não Circulante, de acordo com a estimativa de duração do processo de devolução.

§4º Os saldos das contas contábeis deverão ser atualizados mensalmente de acordo com os termos da determinação da Arsae-MG no âmbito do processo administrativo e os valores ressarcidos aos usuários naquele período.

§5º Nos casos de existência de valores residuais nas contas vinculadas às devoluções, dentro dos casos tratados no Capítulo V desta resolução, o prestador deverá manter a atualização mensal do saldo de acordo com os termos da determinação da Arsae-MG no âmbito do processo administrativo.

§6º Ao final de cada ano fiscal, ou ao final de cada trimestre, a critério do prestador, deverão ser apresentadas nas notas explicativas integrantes das demonstrações contábeis individuais e consolidadas do prestador, quando for o caso, as informações sobre os valores devolvidos no período de apuração das demonstrações, segregadas por processo administrativo e localidade.

Art. 40 No prazo de 120 (cento e vinte) dias a partir da publicação desta resolução, o prestador deverá apresentar à Arsae-MG proposta de contabilização que contemple as regras estabelecidas.

Art. 41 Anualmente, deverão ser enviados à Arsae-MG, até o dia 31 de março do ano subsequente ao de referência, os demonstrativos contábeis auditados, as notas explicativas e os relatórios de auditoria externa associados.

SEÇÃO II – Da transparência ativa e passiva

Art. 42 O prestador deverá informar na fatura mensal dos usuários em mensagem padronizada, considerando a área ou região de incidência da cobrança indevida, a ocorrência do processo de devolução e o endereço eletrônico no qual o usuário poderá obter mais informações sobre o processo.

Art. 43 O prestador deverá criar, em área restrita de atendimento virtual ao cliente, em seu endereço eletrônico, seção com informações sobre o processo de devolução em andamento.

Parágrafo único - A seção mencionada no caput deverá disponibilizar, no mínimo, as seguintes informações:

I. Número do processo SEI! ao qual a devolução está vinculada, com endereço eletrônico para acesso às informações do processo.

II. Formas de devolução disponíveis aos usuários e os procedimentos a serem realizados em cada uma das opções.

III. Informações sobre o valor total a devolver, valor já devolvido e saldo residual de valores a devolver individualizado por usuário.

Art. 44 O prestador deverá criar área específica no seu sítio eletrônico para os processos de devolução de valores aos usuários, de acesso irrestrito, divulgando informações gerais referentes aos processos de devolução em andamento.

§1º A seção deverá disponibilizar as informações agregadas dos processos de devolução, exigindo-se a divulgação por município com as informações, atualizadas trimestralmente, de usuários com valores a devolver, valores efetivamente devolvidos e saldo residual a devolver.

§2º Devem constar na área específica referenciada no caput informações sobre os canais disponíveis para atendimento no caso de pedidos de informações, solicitações e reclamações, e os contatos da Ouvidoria do

prestador para os casos não solucionados.

Art. 45 Quando do início do processo de devolução de valores, o prestador deverá comunicar ao Titular dos Serviços, acerca da existência de processos de devolução em andamento a usuários daquele município.

Art. 46 No prazo de 120 (cento e vinte) dias após o início da vigência desta resolução, o prestador apresentará à Arsae-MG proposta de registro contábil, divulgação e transparência das informações relacionadas a devolução de valores aos usuários, contemplando as regras estabelecidas.

CAPÍTULO VII – DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

SEÇÃO I – Da correção monetária

Art. 47 Para o caso de cobranças indevidas ocorridas em período anterior a 20 de julho de 2020, deve-se observar, na correção monetária dos valores a serem devolvidos, o disposto no §2º do art. 101 da Resolução Arsae-MG nº 40, de 3 de outubro de 2013.

§1º Para os casos previstos no caput, a atualização monetária deverá ser feita com base na variação do IPCA e de juros de 1% (um por cento) ao mês calculados *pro rata die*.

§2º A atualização monetária com base na variação do IPCA prevista no §1º incidirá da data de vencimento da fatura cujo valor, integral ou em parte, foi considerado indevidamente cobrado.

§3º A incidência de juros de 1% (um por cento) prevista no §1º incidirá a partir da data de instauração do processo administrativo conforme art. 16 desta norma.

SEÇÃO II – Do descumprimento de determinação da Arsae-MG

Art. 48 Em caso de descumprimento de quaisquer dos termos previstos nesta resolução, o prestador está sujeito à aplicação da Resolução Arsae-MG nº 133, de 9 de dezembro de 2019, e alterações posteriores, que dispõe sobre o procedimento de fiscalização e a aplicação de sanções aos prestadores de serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário regulados pela Arsae-MG.

Parágrafo único. Caso seja constatado, em processo fiscalizatório realizado pela Arsae-MG, descumprimento parcial ou integral de determinação de ressarcimento a usuários, a Arsae-MG deverá oficial o Ministério Público do Estado de Minas Gerais para a adoção das providências cabíveis no âmbito de suas competências.

SEÇÃO III – Das hipóteses de aproveitamento ou invalidação dos atos administrativos

Art. 49 Desde que mediante motivação expressa, os atos produzidos no âmbito de processo administrativo conduzido pela Arsae-MG poderão ser convalidados, quando eivados de vícios sanáveis, revogados, por conveniência ou oportunidade, ou anulados, quando eivados de vícios que os tornem ilegais, respeitados os direitos adquiridos.

Parágrafo único. A anulação de qualquer ato da Arsae-MG do qual decorram efeitos para terceiros somente será possível mediante devido processo administrativo, com garantia de contraditório e ampla defesa.

SEÇÃO IV – Da Lei Geral de Proteção de Dados

Art. 50 O tratamento de informações que envolvam dados pessoais deve observar o disposto na Lei Federal nº 13.709, de 14 de agosto de 2018.

Parágrafo único. Na divulgação de relação de usuários com saldos a receber decorrentes de cobrança indevida, devem ser aplicadas técnicas de anonimização dos dados pessoais.

SEÇÃO V – Casos omissos

Art. 51 Os casos omissos nesta resolução serão apreciados e decididos pela Diretoria Colegiada da Arsae-MG, à luz da legislação vigente e respeitado o devido processo legal.

Art. 52 Esta resolução entra em vigor em 1º de dezembro de 2023.

Parágrafo único. No caso de processos administrativos instaurados anteriormente à data de vigência desta resolução, os prestadores de serviços terão 120 (cento e vinte) dias para se adequar às obrigações adicionais estabelecidas na presente norma.

Belo Horizonte, 16 de novembro de 2023.

LAURA SERRANO

Diretora-Geral



Documento assinado eletronicamente por **Laura Mendes Serrano, Diretor(a) Geral**, em 16/11/2023, às 10:53, 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, informando o código verificador **76859578** e o código CRC **787370E4**.

Referência: Processo nº 2440.01.0000300/2022-83

SEI nº 76859578