

V- Deixar de obter as licenças administrativas, inclusive as ambientais, necessárias à execução de obras ou de serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário.

VI- Deixar de realizar as obras necessárias à prestação de serviços adequados previstos no contrato de concessão ou em lei, determinados pelo Poder Concedente para universalização dos serviços.

VII- Fornecer informação inverídica, ou negar acesso injustificado aos sistemas e bancos de dados essenciais à fiscalização, ao Poder Concedente e à ARCON/PA.

VIII- Não ressarcir os danos causados aos usuários em função do serviço prestado

IX- Deixar de apurar e registrar, separadamente, os investimentos, as receitas, as despesas e os custos de todas as etapas dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário.

X- Não implementar plano de redução de perdas físicas e de perdas comerciais globais.

XI- Deixar de encaminhar à ARCON/PA, nos prazos estabelecidos, informações econômicas e financeiras definidas na legislação, no contrato e Resoluções da ARCON/PA.

XII- Não operar satisfatoriamente as instalações e os equipamentos dos sistemas de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário.

XIII- Agredir verbalmente servidor da ARCON/PA, nas atividades de visita técnica e fiscalização.

XIV- Não disponibilizar telefone gratuito para o serviço de ouvidoria do prestador de serviços.

XV- Deixar de atender aos requisitos de qualidade de efluentes tratados em Estações de Tratamento de Esgoto (ETE) lançados no corpo receptor, conforme os padrões estabelecidos pela legislação aplicável.

XVI- Explorar atividades de abastecimento de água e esgotamento sanitário em desacordo com a Lei nº 8.987, de 13 de fevereiro de 1995.

XVII- Descumprir as metas estabelecidas em dispositivos legais ou contratuais relativas aos níveis de qualidade, continuidade, regularidade e universalização dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário.

XVIII- Dificultar à fiscalização do ente regulador, o acesso às instalações, pessoas, bem como aos documentos e quaisquer outras fontes de informação pertinentes ao objeto de fiscalização.

XIX- Operar e manter as instalações de água e esgoto e os respectivos equipamentos de forma inadequada e em mau estado de conservação, manutenção e segurança, em face dos requisitos técnicos, contratuais e legais aplicáveis.

CAPÍTULO XVII

DAS INFRAÇÕES DE NATUREZA GRAVÍSSIMA

Art. 51. São infrações de natureza gravíssima:

I- Deixar de realizar o controle de qualidade da água tratada e distribuída à população, bem como o monitoramento dos efluentes provenientes do tratamento de esgotos, em conformidade com as legislações e normas vigentes do Ministério da Saúde (GM/MS nº 888/2021) e do CONAMA (nº 357/2005 e nº 430/2011), além das demais normas aplicáveis;

II- Deixar de responder pelas consequências do descumprimento da legislação de proteção ambiental.

III- Deixar de comunicar à ARCON/PA e às autoridades competentes sanitárias, de meio ambiente e gestão de recursos hídricos, acidentes de contaminação que afetam o sistema de abastecimento de água.

IV- Estabelecer medidas e procedimentos de racionamento no abastecimento de água sem a prévia autorização do Poder Concedente e da ARCON/PA.

V- Praticar valores de tarifas de água e de esgoto superiores àqueles autorizados pela ARCON/PA.

VI- Aplicar multas aos usuários em desconformidade com parâmetros homologados pela ARCON/PA.

VII- Deixar de fornecer água, através do sistema público de abastecimento, dentro dos padrões de potabilidade estabelecidos em legislação específica do Ministério da Saúde.

VIII- Aplicar tarifas aos usuários em valores divergentes aos fixados na tabela de tarifas.

IX- Agredir fisicamente servidor da ARCON/PA, nas atividades de visita técnica e fiscalização.

X- Não fazer a contabilidade, em conformidade com a legislação, com as resoluções da ARCON/PA, normas contábeis, fiscais e regulatórias aplicáveis ao setor de saneamento básico.

XI- Prestar informações falsas para a ARCON/PA.

XII- Operar unidade de sistemas de abastecimento de água ou de esgotamento sanitário sem licença ambiental de suas instalações ou em desconformidade com o licenciamento ambiental em seus requisitos e exigências.

XIII- Não manter registros cadastrais dos usuários beneficiados pelo Programa Água Pará, por mês, contendo a listagem das inclusões e exclusões mensais.

XIV- Classificar e ou contabilizar incorretamente os beneficiários com a Tarifa Social e Programa Água Pará.

XV- Descumprir as disposições legais aplicáveis ou contratuais relativas à gestão dos recursos econômico-financeiros da concessão

XVI- Descumprir os prazos estabelecidos nos atos de outorga de concessões de implantação de instalações de produção e distribuição de água e coleta, transporte e tratamento de esgotos.

XVII- Não apresentar, nos prazos definidos nos Contratos de Concessão, os dados, informações e Relatórios, constantes dos Contratos de Concessão e seus anexos.

CAPÍTULO XVIII DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 52. Aplicam-se, no que couber, as regras estabelecidas na Lei Estadual nº 8.972, de 13 de janeiro de 2020, que trata das normas gerais aplicadas ao processo administrativo.

Art. 53. Os casos omissos suscitados na aplicação desta Resolução serão resolvidos pela Diretoria Colegiada da ARCON/PA.

Art. 54. Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Belém, 16 de abril de 2026.

EDUARDO DE CASTRO RIBEIRO JÚNIOR

Diretor Geral da ARCON/PA

Protocolo: 1315459

RESOLUÇÃO ARCON/PA Nº 02, DE 16 DE ABRIL DE 2026

Disciplina os procedimentos gerais a serem adotados pela Ouvidoria da Agência de Regulação e Controle de Serviços Públicos do Estado do Pará (ARCON/PA) edá outras providências.

O DIRETOR GERAL DA AGÊNCIA DE REGULAÇÃO E CONTROLE DE SERVIÇOS PÚBLICOS DO ESTADO DO PARÁ (ARCON/PA), no uso das atribuições que lhe conferem o art. 16 e o inciso I do art. 19 da Lei 6.099, de 30 de dezembro de 1997 e suas alterações, que cria a ARCON/PA; e CONSIDERANDO a Constituição Federal, especialmente o disposto no art. 5º, inciso XXXIII, no art. 37, § 3º, inciso II, e no art. 216, § 2º, quanto ao direito de acesso à informação e à participação do usuário na Administração Pública;

CONSIDERANDO a Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação), que regula o acesso a informações no âmbito da Administração Pública;

CONSIDERANDO a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da Administração Pública;

CONSIDERANDO a Lei Federal nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, alterada pela Lei Federal nº 13.853, de 8 de julho de 2019 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD), que estabelece diretrizes para o tratamento de dados pessoais, inclusive no âmbito da Administração Pública;

CONSIDERANDO o Decreto Estadual nº 113/2019, que institui a Rede de Ouvidorias do Estado do Pará e estabelece os procedimentos gerais para o tratamento das manifestações dos usuários de serviços públicos prestados pela Administração Pública Estadual;

CONSIDERANDO a Lei Federal nº 11.445/2007, de 05 de janeiro de 2007, alterada pela Lei Federal nº 14.026, de 15 de junho de 2020 que estabeleça as diretrizes nacionais para o saneamento básico e para a política federal de saneamento básico;

CONSIDERANDO o Decreto Federal nº 7.217/2010, de 21 de junho de 2010, que regulamenta a Lei Federal nº 11.445/2007;

CONSIDERANDO a Lei Estadual nº 7.731, de 2013, alterada pela Lei Estadual nº 9.927, de 2023, que dispõe sobre a Política Estadual de Saneamento Básico;

CONSIDERANDO que os titulares pela regulação, controle e fiscalização da prestação dos serviços públicos podem delegar, por meio de Convênio de Cooperação firmada com esta Agência, as atividades complementares sob sua responsabilidade, nos termos da legislação aplicável;

CONSIDERANDO que foi delegada à ARCON/PA, por meio da Lei Complementar nº 171, de 2023, e da Lei Complementar nº 177 do estado do Pará, de 2024, a regulação e a fiscalização da prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário nos Municípios do Estado do Pará, nas hipóteses legalmente previstas, em que nos 12 (doze) meses anteriores à vigência da citada lei complementar, não se tenha atribuído os exercícios dessas funções a outra entidade de regulação;

CONSIDERANDO que foi delegada à ARCON/PA, por meio da Lei Estadual nº 11.061, de 2 de julho de 2025, a regulação, controle, fiscalização e gestão do Sistema Integrado de Transporte Público da Região Metropolitana de Belém – SIT/RMB;

CONSIDERANDO os instrumentos de delegação, cooperação técnica e descentralização de atividades formalizados por meio do Convênio de Cooperação nº 002/2020-ANEEL, celebrado entre a Agência de Regulação e Controle de Serviços Públicos do Estado do Pará – ARCON/PA e a Agência Nacional de Energia Elétrica – ANEEL, bem como os respectivos Contratos de Metas firmados e renovados anualmente, nos termos da legislação federal aplicável; e

CONSIDERANDO os instrumentos jurídicos que formalizam a outorga da concessão, permissão ou autorização da prestação dos serviços públicos pelos respectivos titulares aos prestadores, tais como contratos de programa, contratos de concessão ou outros ajustes legalmente admitidos, os quais definem direitos, deveres, metas, padrões de atendimento e mecanismos de regulação, controle e fiscalização aplicáveis aos serviços;

CONSIDERANDO a necessidade de padronizar, integrar e aprimorar os procedimentos de recebimento, registro, análise, tratamento e encaminhamento das manifestações dos usuários dos serviços públicos regulados, fiscalizados ou controlados pela ARCON/PA, de forma compatível com a atuação multissetorial da Agência.

RESOLVE:

Art. 1º Esta Resolução estabelece os procedimentos gerais a serem adotados pela Ouvidoria da Agência de Regulação e Controle de Serviços Públicos do Estado do Pará – ARCON/PA no recebimento, registro, análise, tratamento e encaminhamento das manifestações dos usuários relativas aos serviços públicos regulados, fiscalizados ou acompanhados pela Agência, no âmbito:

I- dos serviços públicos de competência do Estado do Pará, direta ou indiretamente prestados;

II- dos serviços públicos de competência dos Municípios do Estado do Pará, quando objeto de delegação, convênio, cooperação técnica ou outro instrumento jurídico que atribua à ARCON/PA atividades de regulação, controle, fiscalização ou ouvidoria;