

**RESOLUÇÃO Nº 002/2016 DO CONSELHO SUPERIOR DE ADMINISTRAÇÃO
(CSA/AMAE/BELÉM) DE 12 DE AGOSTO DE 2016.**

Dispõe sobre os procedimentos gerais a serem adotados pela Agência Reguladora Municipal de Água e Esgoto de Belém - AMAE/BELÉM, nos processos decisórios de reclamações dos usuários dos Serviços de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário e dá outras providências.

O Presidente do Conselho Superior de Administração da Agência Reguladora Municipal de Água e Esgoto de Belém – AMAE/BELÉM, no uso de suas atribuições e de acordo com deliberação e aprovação do Conselho Superior de Administração da AMAE/BELÉM, realizada em 13 de julho de 2016, e, em observância ao art. 35, § 2º da Resolução nº 001/2016-AMAE/BELÉM, ao art. 4º, IV da Lei Municipal nº 8.630 de 2008 c/c art. 34 do Decreto nº 78.441 – PMB, de 09/01/2014, e,

Com base nas normas de referência recomendadas pela Associação Brasileira de Agências de Regulação – ABAR, pela Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará – ARCE, pela Agência Reguladora de Fortaleza – ARFO e pela Agência Reguladora Intermunicipal de Saneamento – ARIS, referente aos procedimentos gerais a serem adotados nas solicitações de Ouvidoria e nas consultas e reclamações dos usuários dos Serviços de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário;

RESOLVE:

Art. 1º Aprovar, na forma do Anexo Único a esta Resolução, os procedimentos gerais a serem adotados pela Agência Reguladora Municipal de Água e Esgoto de Belém - AMAE/BELÉM, nos processos decisórios de reclamações dos usuários dos Serviços de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário, na forma do anexo único desta Resolução.

Art. 2º Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

Belém (Pará), 12 de agosto de 2016.

Antônio de Noronha Tavares
Presidente do Conselho Superior de Administração
Diretor Presidente – AMAE/BELÉM

ANEXO ÚNICO

PROCEDIMENTOS GERAIS A SEREM ADOTADOS PELA AGÊNCIA REGULADORA MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO DE BELÉM - AMAE/BELÉM, NOS PROCESSOS DECISÓRIOS DE RECLAMAÇÕES DOS USUÁRIOS DOS SERVIÇOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E ESGOTAMENTO SANITÁRIO.

CAPÍTULO I DO PROCESSO DECISÓRIO

Art. 1º O processo decisório da Agência Reguladora Municipal de Água e Esgoto de Belém – AMAE/BELÉM, relativo as reclamações, denúncias e sugestões dos usuários dos serviços de abastecimento de água e esgoto, obedecerá aos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e economia processual, bem como ao estabelecido em normas legais e regulamentares, assegurados aos interessados o contraditório e a ampla defesa, com os meios e recursos inerentes.

Parágrafo único – Compete ao Conselho Superior de Administração proferir decisão final no âmbito da AMAE/BELÉM, servindo como instância administrativa superior nas questões referentes aos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário do Município de Belém.

Art. 2º O ato ou decisão do Conselho Superior de Administração, conforme preceitua o Art. 34 da Resolução Nº 002/2015, referente ao Regimento Interno do Conselho (CSA/AMAE/BELÉM), será aquele emitido pela maioria simples dos votos, ou seja, mais da metade dos votantes, presentes à sessão, cabendo ao seu Presidente o voto de desempate.

Art. 3º As decisões da Conselho Superior de Administração, deverão ser fundamentadas e publicadas.

Art. 4º Das decisões do Conselho Superior de Administração, caberá pedido de reconsideração, no prazo de 20 (vinte) dias contados da intimação ou da publicação no Diário Oficial do Município, caindo o último dia do prazo em dias não úteis, prorrogar-se-á o prazo até o primeiro dia útil subsequente.

Art. 5º A atuação da Agência Reguladora Municipal de Água e Esgoto de Belém-AMAE/BELÉM para a finalidade de solução de interesse público, será exercida de forma a:

- I – Atender o interesse público entre as entidades reguladas, e usuários, inclusive ouvindo diretamente as partes envolvidas;
- II - Resolver os conflitos decorrentes da ação regulatória no âmbito dos serviços públicos, nos termos das normas legais, regulamentares e contratuais em vigor;
- III - Prevenir a ocorrência de falhas no serviço público;
- IV - Utilizar os casos mediados como subsídios para as atividades de regulação;
- V – Alcançar a meta de universalização dos serviços regulados.

CAPÍTULO II DO PROCEDIMENTO DA OUVIDORIA PARA RECLAMAÇÃO DO USUÁRIO

Seção I Das Solicitações de Ouvidoria

Art. 6º As causas formuladas pelos usuários à Ouvidoria da AMAE/BELÉM, referentes a prestação do serviço público prestado pela Operadora dos serviços de saneamento, submetido ao controle da Agência Reguladora Municipal de Água e Esgoto de Belém-AMAE/BELÉM, serão inicialmente recebidas como Solicitação de Ouvidoria.

§ 1º Tratando-se dos meios de atendimento pessoal ou telefônico, constatando a Ouvidoria que a solicitação apresentada está fora do âmbito de atuação da AMAE/BELÉM, comunicará ao solicitante que não poderá efetuar o registro da reclamação.

§ 2º Nos outros meios de atendimentos não citados no parágrafo anterior, entre eles o conjunto de serviços telemáticos, a Ouvidoria fará o registro da solicitação mesmo que a considere fora do âmbito de atuação da AMAE/BELÉM, caso em que a solicitação será encerrada mediante comunicação ao usuário, preferencialmente através de aviso de recebimento (AR).

§ 3º Com relação aos §§ 1º e 2º deste artigo, se o solicitante não concordar com as razões colocadas pela Ouvidoria, poderá requerer por escrito que a questão seja submetida ao Diretor Presidente da Agência Reguladora Municipal de Água e Esgoto de Belém – AMAE/BELÉM, em procedimento sumário, e, caso este entenda pelo conhecimento da causa, será aberta a Solicitação de Ouvidoria respectiva, numerada por ordem crescente e por classe.

§ 4º Com relação ao § 3º se o solicitante não concordar com as razões colocadas pelo Diretor Presidente da AMAE/BELÉM, poderá requerer ainda em última instância ao Conselho Superior de Administração da AMAE/BELÉM, em procedimento sumário, e, caso este entenda pelo conhecimento da causa, será aberta a Solicitação de Ouvidoria respectiva.

§ 5º O procedimento sumário tem como finalidade propiciar maior celeridade e maior simplificação, nas hipóteses em que é admitido.

Art. 7º As Solicitações de Ouvidoria poderão ser registradas como pedidos de informações (consultas), reclamações, denúncias, sugestões e críticas.

Parágrafo único - Se a consulta formulada se referir à situação concreta de não conformidade, deverá ser recebida como reclamação.

Art. 8º Após o registro da solicitação cabe à Ouvidoria verificar:

- I - Se já existe solicitação idêntica da mesma unidade consumidora;
- II - Se há necessidade de complementação de dados;

§ 1º No caso do inciso I, a solicitação mais recente será encerrada e na situação do inciso II, a Ouvidoria requererá aos interessados que informem os dados necessários.

§ 2º Se o solicitante não tiver fornecido os dados corretos para possibilitar a efetiva comunicação, tais como, endereço, número de inscrição da unidade consumidora, quando houver, pretensão delimitada, a solicitação será encerrada por impossibilidade de continuação.

Art. 9º A Ouvidoria, em função do tipo de demanda do usuário, encaminhará ao setor competente da AMAE/BELÉM, através de Comunicação Interna (CI), cópias das solicitações em que, mesmo solucionadas e encerradas, tenha verificado indícios de irregularidade praticada pelo prestador dos serviços, por inobservância das normas regentes, objetivando a inclusão em Ações de Fiscalização.

Art. 10 As Solicitações de Ouvidoria serão encerradas:

I - Quando solucionadas;

II - Após análise da solicitação pelo setor competente da AMAE/BELÉM face o tipo de assunto, e emissão de Comunicação de Ouvidoria às partes;

III - Após a realização de mediação na qual se obteve solução da SOLICITAÇÃO DE OUVIDORIA, seguida das respectivas emissões de Comunicações de Ouvidoria a serem enviadas às partes acordantes;

IV - Quando a Ouvidoria da AMAE/BELÉM não localizar o solicitante, após três tentativas de contato com o interessado, por pelo menos dois meios diferentes de comunicação, quando disponíveis;

V - Quando o solicitante não tiver fornecido meios de contato ou tiverem sido dadas informações incompletas ou erradas de endereços ou números telefônicos;

VI - Quando o interessado não atender às solicitações de documentos e informações nos prazos e formas estabelecidos pela Ouvidoria da AMAE/BELÉM.

Seção II

Das Consultas e Reclamações nas Solicitações de Ouvidoria

Art. 11 Antes de processar a Solicitação de Ouvidoria, a Ouvidoria da AMAE/BELÉM certificar-se-á de que a solicitação já foi levada ao prestador dos serviços e não houve satisfação total do usuário.

§ 1º A Ouvidoria da AMAE/BELÉM poderá, a seu critério, enviar as solicitações à Ouvidoria do prestador dos serviços, que terá o prazo de 10 (dez) dias corridos para solucionar o problema ou justificar o indeferimento da reclamação.

§ 2º O prazo previsto no § 1º deste artigo poderá ser prorrogado, por no máximo, 10 (dez) dias corridos, a pedido do prestador dos serviços mediante justificativa escrita, ficando a critério da Ouvidoria da AMAE/BELÉM seu deferimento, que terá em vista as circunstâncias de cada caso.

§ 3º A solicitação será encerrada se for solucionada após o envio à Ouvidoria do prestador dos serviços, devendo haver o registro de todos os procedimentos na ouvidoria da AMAE/BELÉM.

§ 4º Não sendo a solicitação resolvida, a Ouvidoria da AMAE/BELÉM enviará através de comunicação interna (CI) toda documentação relativa à solicitação ao setor competente da AMAE/BELÉM para análise e pronunciamento.

§ 5º A Ouvidoria solicitará informações ao prestador dos serviços, sempre que julgar necessário, de tal forma a melhor esclarecer os usuários dos serviços regulados.

§ 6º Diante de alegações incontroversas, assim entendidas as afirmações do solicitante admitidas pelo prestador dos serviços, poderá a Ouvidoria encaminhar para o imediato cumprimento da norma aplicável ao caso, com vistas a solucionar, ainda que parcialmente, a pretensão.

§ 7º A Ouvidoria encaminhará ao Presidente da AMAE/BELÉM os casos em que não acatar as justificativas apresentadas pelo prestador dos serviços para o não atendimento, nos prazos estabelecidos, das suas solicitações e determinações.

§ 8º Caso o prestador dos serviços não apresente, nos prazos estabelecidos, justificativas para o não atendimento das suas solicitações e determinações, a Ouvidoria da AMAE/BELÉM poderá encaminhar para o setor competente da AMAE/BELÉM, através de CI, cópias das solicitações respectivas, objetivando a inclusão em Ações de Fiscalização.

Art. 12 O setor responsável pela matéria pertinente a solicitação de ouvidoria, ao receber a solicitação não solucionada na Ouvidoria da AMAE/BELÉM, na forma do art. 11, § 4º, deverá registrar o seu recebimento, distribuir ao técnico responsável pela análise que deverá considerar os seguintes aspectos:

I - Concessão do prazo de 10 (dez) dias corridos para o prestador dos serviços responder, prestando esclarecimentos;

II - Necessidade de pronunciamento de um órgão externo;

III - Contato direto com o solicitante e/ou com o prestador dos serviços visando ao esclarecimento ou encerramento da questão;

IV - Necessidade de pronunciamento jurídico ou de outra Gerência da AMAE/BELÉM;

V - Análise da solicitação e emissão de um posicionamento definindo a solução a ser adotada;

§ 1º No caso do inciso I do presente artigo, a Gerência responsável pelo recebimento da reclamação poderá aproveitar o prazo concedido no art. 11, § 1º, se o contraditório já houver sido estabelecido ou conceder novo prazo para complementação da solicitação.

§ 2º No caso do inciso III do presente artigo, se a solicitação for solucionada, a Gerência da AMAE/BELÉM responsável pela matéria pertinente, deverá comunicar à Ouvidoria da AMAE/BELÉM os motivos, registrando todos os procedimentos adotados.

§ 3º No caso do inciso IV do presente artigo, a Gerência responsável enviará a Solicitação da Ouvidoria à Procuradoria ou da outra Gerência responsável pelo pronunciamento que, após análise, devolverá à Gerência de origem com o respectivo parecer.

§ 4º A Gerência da AMAE/BELÉM responsável pelo pronunciamento deverá concluir a análise dentro de um prazo médio de 15 dias. Não sendo possível o cumprimento do prazo, deverá apresentar justificativas.

Art. 13º Após análise da solicitação e emissão de posicionamento, devidamente assinada pelo técnico, a Gerência da AMAE/BELÉM responsável pela matéria pertinente, devolverá o processo a Ouvidoria da AMAE/BELÉM, que formulará Comunicação de Ouvidoria a ser direcionada ao solicitante.

§ 1º Se o posicionamento a que se refere o *caput* deste artigo for parcial ou totalmente favorável ao reclamante, a Ouvidoria da AMAE/BELÉM, deverá comunicar ao prestador dos serviços as recomendações necessárias à elucidação da solicitação, para manifestação no prazo de 5 (cinco) dias, podendo este, solicitar prorrogação de prazo à Ouvidoria da AMAE/BELÉM, que avaliará se concederá ou não.

§ 2º A manifestação do prestador dos serviços referida no parágrafo anterior, deverá fazer referência a todos os pontos aludidos pela Ouvidoria da AMAE/BELÉM, inclusive informando o dia/período exato para o cumprimento da solução da reclamação, sob pena de ferimento aos dispositivos da presente Resolução.

§ 3º Se o prestador dos serviços não concordar justificadamente com o posicionamento da Ouvidoria da AMAE/BELÉM, poderá solicitar por escrito a abertura de Solicitação da Ouvidoria junto a AMAE/BELÉM.

§ 4º Diante dos posicionamentos contrários do prestador dos serviços ou do reclamante, a Ouvidoria da AMAE/BELÉM poderá promover reuniões com as partes interessadas antes da abertura de processo administrativo.

§ 5º Ao receber a análise da solicitação e posicionamento da Gerência da AMAE/BELÉM responsável pela matéria pertinente, a Ouvidoria da AMAE/BELÉM, encerrará a solicitação e comunicará ao reclamante e ao prestador dos serviços.

§ 6º Cabe à Ouvidoria da AMAE/BELÉM fazer o controle de envio ao reclamante e recebimento das Comunicações de Ouvidoria.

§ 7º Se o reclamante não concordar com o posicionamento da AMAE/BELÉM, poderá solicitar a abertura de processo administrativo.

Art. 14 Enquanto não encerrada a Solicitação de Ouvidoria ou o Processo de Ouvidoria, a unidade do reclamante só poderá ter o abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário interrompido se o motivo da suspensão não tiver relação com a reclamação aberta na AMAE/BELÉM, bem como, se houver inadimplemento de dívidas não relacionadas com a reclamação, ressalvada deliberação em contrário desta Agência Reguladora, a pedido do prestador dos serviços.

§ 1º Verificada a inobservância da vedação estabelecida no *caput* deste artigo, o Diretor Presidente da AMAE/BELÉM poderá determinar que o prestador dos serviços restabeleça o abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário ao reclamante.

§ 2º O prestador dos serviços deverá atender à determinação mencionada no parágrafo anterior dentro do prazo de 4 (quatro) horas úteis, após ter recebido a notificação, de que trata o art. 85, § 5º da Resolução nº 001/2014, ou apresentar, no prazo de 02 (dois) dias úteis, justificativa que seja aceita pelo o Diretor Presidente AMAE/BELÉM quanto ao não restabelecimento.

Seção III **Dos Processos Administrativos de Ouvidoria**

Art. 15. O Processo Administrativo de Ouvidoria será instaurado nos seguintes casos:

I - Pelo inconformismo de qualquer das partes envolvidas, quando insatisfeitas com as providências ou posicionamento manifestados pela AMAE/BELÉM nas Solicitações de Ouvidoria;

II - Quando verificada a situação prevista no art. 23;

III - Quando o Conselho Superior de Administração, a Ouvidoria, a Procuradoria ou as Gerências da AMAE/BELÉM envolvidas, entenderem adequado.

§ 1º Quando houver identidade ou similitude, entre duas ou mais reclamações, que possibilite a análise unificada das mesmas, a Ouvidoria da AMAE/BELÉM poderá proceder à abertura de um único Processo Administrativo de Ouvidoria para todas elas.

§ 2º À Ouvidoria da AMAE/BELÉM caberá a abertura dos Processos Administrativo de Ouvidoria, incumbindo-lhe a numeração, organização, controle e atuação.

Art. 16. Os Processos Administrativo de Ouvidoria serão distribuídos para a Gerência afeta a matéria para relatoria.

§ 1º O Relator poderá solicitar análise e prolação de parecer à Procuradoria, bem como diligências complementares, inclusive, novas manifestações das partes, a serem oferecidas no prazo que fixar.

§ 2º Não se manifestando as partes nos termos do requerimento do Relator, no caso do parágrafo anterior:

I - Sendo o reclamante, restará extinto o Processo Administrativo de Ouvidoria;

II - Sendo o prestador dos serviços, poderá haver presunção favorável ao reclamante quanto aos fatos objetos do requerimento do Relator, salvo aqueles cuja prova seja indispensável.

Art. 17. O Relator do Processo Administrativo de Ouvidoria deverá submeter o caso ao Presidente da AMAE/BELÉM, em face dos elementos constantes nos autos.

§ 1º Os fatos afirmados pelo reclamante e não impugnados pelo prestador dos serviços poderão ser admitidos como verdadeiros, salvo aqueles que se mostrem inverossímeis ou cuja prova seja indispensável.

§ 2º Nos casos em que o prestador dos serviços, mesmo tendo contestado, deixar de prestar informações ou quaisquer esclarecimentos quanto à matéria de fato a ser apreciada, as alegações do reclamante poderão ser admitidas como verdadeiras, conforme o caso.

§ 3º O Relator apresentará o processo para decisão do Diretor Presidente, cabendo recurso desta decisão, ao Conselho Superior de Administração no prazo de 15 (quinze) dias contados do recebimento da decisão.

Art. 18. Da decisão do Diretor Presidente que julgar os Processos de Ouvidoria, as partes serão intimadas através de carta com Aviso de Recebimento – AR, ou por qualquer outro meio que garanta a efetiva ciência dos interessados.

Art. 19. Todos os Processos de Ouvidoria podem ensejar a realização de Ação de Fiscalização eventual, do qual, sendo este o caso, a critério do Diretor Presidente da AMAE/BELÉM, será cientificado as Gerências competentes para que procedam à abertura da Ação de Fiscalização pertinente.

Parágrafo único. Dos Processos de Ouvidoria, ainda que tenha ocorrido o trânsito em julgado da decisão administrativa, serão extraídos autos suplementares para instrução da Ação de Fiscalização, se for o caso.

Art. 20. Os Processos de Ouvidoria serão arquivados:

I - De ofício, pela Ouvidoria, depois de esgotada a via recursal ou quando o reclamante deixar de comparecer, injustificadamente, à audiência de conciliação a que se refere à Seção IV deste Capítulo;

II - Por determinação fundamentada do Relator do processo, quando este entender ser o caso;

III - Quando verificada a situação prevista art. 16, § 2º, I;

IV - Quando gerar Ação de Fiscalização eventual, sendo considerada ineficaz a continuidade do processo originário.

Art. 21. As decisões da AMAE/BELÉM nos Processos de Ouvidoria deverão ser cumpridas imediatamente, salvo disposição em contrário na própria decisão.

Parágrafo único. Havendo incidente e quanto ao cumprimento da decisão, o processo que já houver sido arquivado poderá ser desarquivado pela Ouvidoria para averiguações.

Seção IV Das Audiências de Conciliação

Art. 22. A critério do Relator poderão ser realizadas audiências incidentais de conciliação, cuja presidência será por ele exercida, ou, na sua ausência, por servidor por ele designado, desde que evidenciada a possibilidade de solução amigável entre as partes.

§ 1º Poderão participar da audiência de conciliação, servidores da AMAE/BELÉM e/ou do Município cuja presença seja admitida pelo Presidente da audiência.

§ 2º As partes deverão ser intimadas para comparecer à audiência, trazendo propostas de acordo a serem discutidas.

§ 3º O representante do prestador dos serviços deverá ter poderes suficientes para, diante de fatos novos apresentados em audiência, decidir quanto à execução de serviços, mudança de titularidade, alteração de valores ou datas de pagamento, ou qualquer outra decisão que viabilize o acordo.

§ 4º Havendo necessidade, a critério do Presidente da audiência, esta poderá ser suspensa, dando-se continuidade à mesma em data fixada em comum acordo com as partes.

§ 5º Havendo êxito na conciliação, o acordo formulado pelas partes será reduzido a termo, ficando extinto, em definitivo, o Processo de Ouvidoria.

§ 6º Não obtido acordo, dar-se-á seguimento ao Processo de Ouvidoria, na forma deste Capítulo.

Seção V

Dos Processos Administrativos de Consulta

Art. 23. Proceder-se-á à abertura de Processo Administrativo de Consulta, quando o consulente não se conformar com a resposta apresentada na Comunicação de Ouvidoria da solicitação registrada como pedido de informações, e requerer a abertura de um processo administrativo.

§ 1º A consulta poderá ser formulada por entidades ou órgãos representativos de grupos, de classes ou da sociedade em geral, a respeito da prestação dos serviços públicos submetidos ao controle da AMAE/BELÉM, de interesse coletivo ou difuso, desde que demonstrem legítimo interesse.

§ 2º Qualquer pessoa que demonstre legítimo interesse poderá intervir no processo administrativo de consulta.

§ 3º A decisão da consulta terá força normativa e efeito vinculante em relação às ações da AMAE/BELÉM.

§ 4º Aplicar-se-á, no que for cabível, o disposto na Seção III deste Capítulo ao procedimento relativo às consultas.

CAPÍTULO III

DO PEDIDO DE RECONSIDERAÇÃO

Seção I

Dos Prazos e Procedimentos

Art. 24. Das decisões do Conselho Superior de Administração da AMAE/BELÉM, os interessados poderão formular, de forma escrita e fundamentada, pedido de reconsideração, no prazo de 20 (vinte) dias, contados da ciência da decisão.

Art. 25. Ainda que verificada a intempestividade do pedido de reconsideração, a Ouvidoria intimará a parte adversa para apresentar contrarrazões no prazo de 10 (dez) dias, ao que, findo o prazo, apresentadas ou não, os autos serão conclusos ao Diretor Presidente, após Parecer da área técnica.

Art. 26. O Conselho Superior de Administração da AMAE/BELÉM, poderá, após tomar conhecimento do pedido de reconsideração e das contrarrazões eventualmente apresentadas, reconsiderar sua decisão.

§ 1º O Diretor Presidente encaminhará o pedido de reconsideração para decisão do Conselho Superior de Administração da AMAE/BELÉM.

§ 2º Reconsiderada a decisão, os interessados serão intimados na forma do artigo 18.

§ 3º Das decisões denegatórias de pedido de reconsideração não caberá recurso.

Seção II Dos Efeitos

Art. 27. O pedido de reconsideração será recebido somente em seu efeito devolutivo.

Art. 28. O Conselho Superior de Administração da AMAE/BELÉM poderá, nos casos dos quais possa resultar lesão grave e de difícil reparação, sendo relevante a fundamentação, suspender a execução da decisão recorrida.

CAPÍTULO IV DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 29. As dúvidas suscitadas na aplicação desta Resolução serão resolvidas pelo Conselho Superior de Administração desta Agência.

Art. 30. Ficam revogadas as disposições em contrário.

Art. 31. Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Belém (Pará) 12 de agosto de 2016.

Antônio de Noronha Tavares
Presidente do Conselho Superior de Administração
Diretor Presidente – AMAE/BELÉM

ESTE TEXTO NÃO SUBSTITUI O PUBLICADO NO DOM Nº 13.178, DE 02/12/2016, págs. 14 a 16.