

DECISÃO ARSP/DS/025/2021 – DIRETORIA DE SANEAMENTO BÁSICO E INFRAESTRUTURA VIÁRIA

PROCESSO: 2021-5P8XK
INTERESSADO: Companhia Espírito Santense de Saneamento – CESAN
RELATOR: Diretora de Saneamento Básico e Infraestrutura Viária - Kátia Muniz Côco
ASSUNTO: Análise da Defesa Prévia do Termo de Notificação TN/DS/GSB/ESP N.º 007/2021, referente à fiscalização do Sistema Comercial e de Atendimento aos Usuários do município de Aracruz - Bloco 5 (Relatório de Fiscalização RF/DS/GSB/001/2021)

I – DO RELATÓRIO

1. O presente documento trata da ação de fiscalização desenvolvida pela equipe de Especialistas em Regulação e Fiscalização da ARSP, com o escopo de verificar o Sistema Comercial e de Atendimento aos Usuários - Bloco 5, na região litorânea do Município da Aracruz – ES.

2. Diante dos achados da ARSP foi emitido o **Relatório de Fiscalização RF/DS/GSB/001/2021** (peça # 20) e o **Termo de Notificação TN/DS/GSB/ESP N.º 007/2021** (peça # 21). Em conformidade com os documentos referenciados, a equipe de fiscalização da ARSP constatou 05 (cinco) inconformidades passíveis de aplicação de penalidades à CESAN, bem como fez 05 (cinco) determinações.

3. Em resposta ao referenciado Termo de Notificação, a CESAN apresentou sua **Defesa Prévia – Ofício P-CAC/001/085/2021** (peça # 29), a qual foi analisada pela equipe de Especialistas da ARSP no **Parecer Técnico PT/DS/GSB/N.º 116/2021** (peça # 33). Em sequência, os autos vieram a esta diretoria para análise do caso e decisão.

4. E o relatório, passo a fundamentação.

II – DA FUNDAMENTAÇÃO

5. Trata-se de análise da Defesa Prévia interposta pela Companhia Espírito Santense de Saneamento S.A - CESAN em face das constatações e não conformidades descritas no **Termo de Notificação TN/DS/GSB/ESP N.º 007/2021** (peça # 21).

6. Conforme descrito no referenciado Termo de Notificação, a ARSP notificou a CESAN quanto as seguintes constatações:

C1: Foram realizadas pela Cesan 12 vistorias para nova ligação fora do prazo estabelecido nos regramentos vigentes no período de 08/2020 até 02/2021.

C2: Foram efetuadas pela Cesan 98 ligações de água fora do prazo estabelecido nos regramentos vigentes no período de 08/2020 até 02/2021.

C3: Foram realizadas pela Cesan 56 ligações de esgoto fora do prazo estabelecido nos regramentos vigentes no período de 08/2020 até 02/2021.

C4: Foram realizados 6 pedidos de religação (supressão) fora do prazo no período de 08/2020 até 02/2021.

C5: Existem 4 ligações de água de usuários da Cesan que não possuem hidrometração.

7. Demonstrada as constatações, passo a fundamentar a defesa apresentada.

II.i – Dos princípios da razoabilidade e proporcionalidade

8. Em sua Defesa Prévia, o prestador de serviços alegou, em preliminar (item II), a violação dos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade. Argumentou que há desproporcionalidade entre a conduta descrita e a sanção que se pretende aplicar e requer que seja avaliada a gravidade dos fatos, as consequências para a saúde pública e meio ambiente, os antecedentes do infrator, dentre outros. O prestador trouxe ainda que as sanções administrativas não servem de arrecadação aos cofres públicos, devendo ser aplicada a sanção suficiente para suas condutas.

9. A alegação da violação dos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade apresentados pela CESAN não merece guarida. O processo sancionador está sendo realizado em conformidade com o regramento vigente, em especial a Resolução ARSP nº 018/2018.

10. Neste momento inicial (notificação das constatações passíveis de penalidade), esta Agência sequer dosou a aplicação da penalidade, restando-se tão somente a notificar à prestadora de serviço que as irregularidades constatadas se enquadram como infrações administrativas de um determinado grupo de infração da Resolução ARSP nº 018/2018.

11. Apenas em sequência, após a análise das constatações e da Defesa Prévia, a prestadora de serviço será devidamente autuada, sendo dosada a infração, na hipótese de aplicação de multa.

12. De qualquer forma, cumpre esclarecer que esta Agência sempre prezou pela razoabilidade e proporcionalidade em seus atos fiscalizatórios, estando inclusive tal obrigação consubstanciada no § 1º do art. 3º da Resolução ARSP nº 018/2018.

Art. 3º (...)

§ 1º. Para fins de fixação da pena em concreto, a ARSP, durante todo o curso do processo sancionatório e sem prejuízo para os limites estabelecidos em cada grupo de sanções, deverá atentar-se para as circunstâncias do caso concreto, observando os postulados da razoabilidade e da proporcionalidade de modo a considerar, por exemplo, o grau de culpabilidade e a reprovabilidade da conduta empreendida pelo prestador de serviços, a ocorrência de eventual má-fé, a natureza, a gravidade e a extensão da infração cometida, os danos que dela provierem para o titular dos serviços ou para seus usuários, o seu comportamento pretérito e as medidas adotadas para minimizar eventual dano, o proveito patrimonial eventualmente auferido, dentre outros critérios hábeis à dosimetria da sanção.

13. Desta feita, no momento oportuno, as penalidades são devidamente dosadas, observando, dentre diversos outros fatores atrelados a fixação da penalidade, a aplicação dos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade.

II.ii – Do mérito das constatações apontadas na fiscalização

14. Passando para a análise do mérito do caso concreto (item III da Defesa Prévia), o prestador de serviços apresentou uma série de argumentações técnicas para justificar a constatação observada pela equipe técnica da ARSP no ato de fiscalização.
15. Tais argumentações foram devidamente analisadas pelos Especialistas da Agência, no **Parecer Técnico PT/DS/GSB/Nº 116/2021** (peça # 33).
16. Seguindo o entendimento da equipe técnica da ARSP no referenciado Parecer Técnico, concluiu pelo indeferimento da defesa apresentada e aplicação da penalidade para as constatações C1, C2, C3, C4 e C5.
17. Transcrevo a seguir as avaliações da equipe técnica da ARSP que foram acatadas por esta Diretoria:

C1:

Argumentos do Prestador: A CESAN esclarece que tem buscado incessantemente alternativa para a redução no tempo de atendimento, visando à prestação dos serviços dentro do prazo da Carta de Serviços. Contudo, considerando que para a execução dos serviços de vistoria de ligação é necessário realizar atividades de busca de endereço, número e contato com o cliente, e por se tratar de um novo município para atendimento ao qual não havia um histórico cadastral, a CESAN informa que ao longo do período de fiscalização foram identificadas várias divergências de logradouro, numeração e autorização para a entrada em condomínios, bem como restrições a respeito da COVID-19. Destaca que o prazo de execução dos serviços, bem como os serviços rejeitados pela equipe própria é devidamente monitorado e quando apurada a falha no cumprimento do prazo ou mesmo na qualidade do serviço, os empregados são informados e orientados quanto à importância do cumprimento do prazo, zelo na execução e qualidade do serviço realizado. Ressalta que para este acompanhamento foi criado um Relatório diário de Solicitação de Serviço Comercial/Cadastro, em que são recebidos um compilado das solicitações pendentes de execução, permitindo uma gestão mais eficaz da atividade.

Avaliação ARSP: Conforme Art. 15 da Resolução ARSI nº 008/2010: “Art. 15 Quando se tratar de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário em rede pública de distribuição e/ou coletora existentes, o pedido de ligação será atendido no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis da seguinte forma, ressalvado o disposto no Art. 16; I. para a realização de inspeção: até 5 (cinco) dias úteis; II. para a execução da ligação: até 10 (dez) dias úteis.” Apesar das alegações apresentadas, o prazo mínimo da legislação supracitada não foi cumprido no período relatado, configurando infração. Situação Atual: manutenção da notificação e aplicação da penalidade.

C2:

Argumentos do Prestador: A CESAN alega que a execução dos serviços de ligação é uma atividade de engenharia e envolve fatores e dificuldades diversas que, por muitas vezes, extrapolam as competências técnicas, tais como a necessidade de interdição de via, as condições climáticas e os acessos desimpedidos para o assentamento de ligações de água, esclarece a CESAN que tem buscado incessantemente alternativa para a redução no tempo de atendimento, visando à prestação dos serviços dentro do prazo da Carta de Serviços. Destaca que a região da fiscalização foi assumida em junho de 2020 e possui desafios de

cadastros divergentes entregues pelo SAAE, necessidade de modernização e padronização das redes e ligações conforme normas vigentes, necessidade de troca de rede que estão com materiais inadequados, o que, por vezes, implica em construir uma nova rede na rua inteira para realização da ligação solicitada. Salienta que vem adotando medidas que visam melhorar a qualidade e o atendimento na região, sendo que tais melhorias vêm ocorrendo simultaneamente à execução das ligações, já que não se justificaria fazer intervenções parciais que causariam transtornos a comunidade local. Reforça que o prazo de execução dos serviços, bem como os serviços rejeitados pela contratada é monitorado, e quando apurada falha no cumprimento do prazo ou mesmo na qualidade do serviço, a contratada é devidamente notificada e por vezes aplicada penalidade na medição dos serviços. Para este acompanhamento foi criado o painel de controle de prazos, permitindo uma gestão mais eficaz da atividade. Informa que em Junho 2020 foi realizada a substituição da contratada de prestação de serviços de Crescimento Vegetativo visando à redução do tempo de ligação e correção das falhas de gestão das equipes disponibilizadas no contrato anterior.

Avaliação ARSP: Conforme Art. 15 da Resolução ARSI nº 008/2010: “Art. 15 Quando se tratar de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário em rede pública de distribuição e/ou coletora existentes, o pedido de ligação será atendido no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis da seguinte forma, ressalvado o disposto no Art. 16 : I. para a realização de inspeção: até 5 (cinco) dias úteis; II. para a execução da ligação: até 10 (dez) dias úteis § 1º Nos casos de novas ligações a leitura do primeiro faturamento poderá ocorrer em intervalos não inferior a 15 (quinze) dias e não superior a 47 (quarenta e sete) dias. (...)”. Apesar das providências relatadas, o prazo mínimo estipulado pelo regramento vigente não foi cumprido no período relatado, configurando infração. Situação Atual: manutenção da notificação e aplicação da penalidade.

C3:

Argumentos do Prestador: A CESAN alega que a execução dos serviços de ligação é uma atividade de engenharia e envolve fatores e dificuldades diversas que, por muitas vezes, extrapolam as competências técnicas, tais como a necessidade de interdição de via, as condições climáticas e os acessos desimpedidos para o assentamento de ligações de água, esclarece a CESAN que tem buscado incessantemente alternativa para a redução no tempo de atendimento, visando à prestação dos serviços dentro do prazo da Carta de Serviços. Destaca que a região da fiscalização foi assumida em junho de 2020 e possui desafios de cadastros divergentes entregues pelo SAAE, necessidade de modernização e padronização das redes e ligações conforme normas vigentes, necessidade de troca de rede que estão com materiais inadequados, o que, por vezes, implica em construir uma nova rede na rua inteira para realização da ligação solicitada. Reforça que o prazo de execução dos serviços, bem como os serviços rejeitados pela contratada é monitorado, e quando apurada falha no cumprimento do prazo ou mesmo na qualidade do serviço, a contratada é devidamente notificada e por vezes aplicada penalidade na medição dos serviços. Para este acompanhamento foi criado o painel de controle de prazos, permitindo uma gestão mais eficaz da atividade. Informa que em Junho 2020 foi realizada a substituição da contratada de prestação de serviços de Crescimento Vegetativo visando à redução do tempo de ligação e correção das falhas de gestão das equipes disponibilizadas no contrato anterior.

Avaliação ARSP: Conforme Art. 15 da Resolução ARSI nº 008/2010: “Art. 15 Quando se tratar de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário em rede pública de distribuição e/ou coletora existentes, o pedido de ligação será atendido no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis da seguinte forma, ressalvado o disposto no Art. 16 : I. para a realização de inspeção: até 5 (cinco) dias úteis; II. para a execução da ligação: até 10 (dez) dias úteis. § 1º Nos casos de novas ligações a leitura do primeiro faturamento poderá

ocorrer em intervalos não inferior a 15 (quinze) dias e não superior a 47 (quarenta e sete) dias. (...)”. Apesar das providências relatadas, o prazo mínimo estipulado pelo regramento vigente não foi cumprido no período relatado, configurando infração. Situação Atual: manutenção da notificação e aplicação da penalidade.

C4:

Argumentos do Prestador: A CESAN alega que assumiu os serviços de Saneamento em Agosto de 2020, iniciando a partir desta data toda a gestão dos clientes localizados na Região Litorânea de Aracruz, é importante esclarecer que a prestação dos serviços de religação extrapolou os prazos devido a diferença de padrão para ligação de água utilizado pelo SAAE em relação a esta Companhia, em que, na maioria das vezes, não foi possível aproveitar o ramal de PVC e o padrão de ligação por incompatibilidade com os medidores utilizados pela CESAN, sendo necessária a construção de um novo ramal de PEAD e padrão de água para assentamento do Hidrômetro de ¾” utilizado pela CIA. Ressalta que possui em seus objetivos estratégicos a busca por melhorias de processos de forma a atender seus clientes com eficiência e visando acompanhar de forma mais efetiva os prazos dos serviços regulados e os constantes na carta de serviço, desenvolveu uma interface específica para acompanhamento de prazos de serviços, muito embora esses já eram monitoradas, analisadas e dadas às providências. Destaca ainda, que o prazo de execução dos serviços, bem como os serviços rejeitados pela contratada é monitorado e quando apurada falha no cumprimento do prazo ou mesmo na qualidade do serviço a contratada é devidamente notificada e por vezes aplicada penalidade na medição dos serviços.

Avaliação ARSP: Conforme Art. 67 da Resolução ARSI Nº 008/2018: “Art. 67 Cessado o motivo da interrupção, inclusive, quando for o caso, mediante pagamento ou renegociação dos débitos, multas, juros e atualização, o prestador de serviços restabelecerá o abastecimento de água no prazo de: I. até 48 (quarenta e oito) horas nos casos em que não houver retirada do ramal predial. II. até 72 (setenta e duas) horas nos casos em que ocorreu retirada do ramal predial. § 1º A retomada dos serviços não poderá ser negada pelo prestador com base em fato superveniente ao motivo que fundamentou a primeira interrupção. § 2º Caso não haja condições para efetuar a religação por razões técnicas, o prestador de serviços deverá adotar os procedimentos relativos ao pedido de ligação, conforme descritos no Art. 15.” (...) “Art. 15 Quando se tratar de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário em rede pública de distribuição e/ou coletora existentes, o pedido de ligação será atendido no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis da seguinte forma, ressalvado o disposto no Art. 16; I. para a realização de inspeção: até 5 (cinco) dias úteis; II. para a execução da ligação: até 10 (dez) dias úteis.” Apesar das alegações da prestadora, ocorreram solicitações fora do prazo estipulado, configurando infração. Situação Atual: manutenção da notificação e aplicação da penalidade.

C5:

Argumentos do Prestador: A CESAN informa que tem buscado ter 100% de ligações hidrometradas, sem que haja prejuízo ou mal entendido com os clientes do município e espera em breve atingir seu objetivo. Informa que atualmente, possui 9.913 ligações ativas de água em Aracruz e deste quantitativo 99,94% são ligações hidrometradas e 0,06% são ligações não hidrometradas. Esclarece que por meio de seus processos e dada à complexidade em se manter 100% do parque hidrometrado, tem atuado no sentido de analisar os motivos pelos quais existe impedimento na conclusão no processo de hidrometração das ligações. Em relação à constatação de ligações não hidrometradas, informa que tais casos são específicos e isolados, com tratamentos diferenciados que demandam esforços operacionais e estratégicos diferenciados para execução dos serviços.

Relata que nos casos que apresentam ligações não hidrometradas, primeiramente são avaliados e atualizados os dados cadastrais, pois existem casos em que a ligação está em processo de cobrança com possibilidade de ser suprimidas, ligações cujos imóveis estão em situação de demolido ou abandonado, sem que o cliente tenha solicitado supressão e outras situações em que estão sendo feitas adequações no cadastro dos clientes. Saliencia que todas as ligações não medidas são monitoradas mensalmente e existe esforço contínuo visando hidrometração e ao longo do primeiro ano de concessão no município de Aracruz, tem feito atualizações cadastrais, melhorias nas redes, acréscimo de ligações de água e esgoto, substituições e instalações de novos hidrômetros no referido município.

Avaliação ARSP: De acordo com o artigo 69 da resolução ARSI 008/2010: “Art. 69 O prestador de serviços é obrigado a instalar medidor em todas as ligações, exceto nas seguintes situações excepcionais e/ou transitórias: I. quando a utilização não puder ser feita em razão de dificuldade ocasionada pelo usuário, limitado a um período máximo de 90 (noventa) dias; II. apreciadas e autorizadas pela ARSI, por solicitação do prestador de serviços; III. a critério do prestador de serviço, no caso de consumo mensal previsto para a ligação ser inferior ao valor mínimo faturável.” Apesar das alegações apresentadas, o estabelecido no regramento supracitado não foi cumprido, configurando infração. Situação Atual: manutenção da notificação e aplicação da penalidade.

18. Reforço que o entendimento desta diretoria, além de estar embasada em parecer do corpo técnico desta agência, se consubstancia em laudos, argumentos e evidências apresentadas pela prestadora de serviço.

II.iii - Da dosimetria da pena

19. Conforme demonstrado no **Termo de Notificação TN/DS/GSB/ESP N.º 007/2021** (peça # 21) e na análise descrita na seção anterior, permanecem cinco infrações administrativas cometidas pelo prestador de serviço, quais sejam: C1, C2, C3, C4 e C5. As constatações C1, C2 e C3 estão enquadradas no Grupo 2, Artigo 13, Inc. XIV, da Resolução ARSP nº 018/2018, que descreve a seguinte conduta infratora: “Deixar de cumprir os prazos de vistoria e/ou de execução da ligação de água e/ou esgoto previstos no regramento vigente”. A constatação C4 esta enquadrada no Grupo 1, Artigo 12, Inc. V, da Resolução ARSP nº 018/2018, que descreve a seguinte conduta infratora: “Deixar de efetuar a religação e/ou restabelecimento dos serviços nas unidades usuárias, nas condições e prazos definidos nos regramentos vigentes”. Já a constatação C5 esta enquadrada no Grupo 2, Artigo 13, Inc. XIII, da Resolução ARSP nº 018/2018, que descreve a seguinte conduta infratora: “Deixar de instalar equipamentos de medição de volume nas unidades usuárias, salvo nos casos específicos excepcionados no regramento vigente”.

20. Nestes termos, após precisa análise do **Relatório de Fiscalização RF/DS/GSB/001/2021** (peça # 20) e do **Termo de Notificação TN/DS/GSB/ESP N.º 007/2021** (peça # 21), considerando as circunstâncias do caso concreto e observando os postulados da razoabilidade e da proporcionalidade, em conformidade com o estabelecido no art. 3º, § 1º, da Resolução ARSP nº 018/2018, assim decidi estabelecer a dosimetria das penalidades:

A. Com relação a C1, fixo a multa em R\$ 1.143,79 (a multa neste caso, considerando a natureza, a gravidade e a extensão da infração cometida, poderia variar de R\$ 1.143,79 a R\$ 2.224,04).

B. Com relação a C2, fixo a multa em R\$ 1.143,79 (a multa neste caso, considerando a natureza, a gravidade e a extensão da infração cometida, poderia variar de R\$ 1.143,79 a R\$ 2.224,04).

C. Com relação a C3, fixo a multa em R\$ 1.143,79 (a multa neste caso, considerando a natureza, a gravidade e a extensão da infração cometida, poderia variar de R\$ 1.143,79 a R\$ 2.224,04).

D. Com relação a C4, fixo a multa em R\$ 578,25 (a multa neste caso, considerando a natureza, a gravidade e a extensão da infração cometida, poderia variar de R\$ 6,35 A R\$ 1.143,79).

E. Com relação a C5, fixo a multa em R\$ 1.143,79 (a multa neste caso, considerando a natureza, a gravidade e a extensão da infração cometida, poderia variar de R\$ 1.143,79 a R\$ 2.224,04).

21. Destarte, com relação à infração cometida, depreende-se que a culpabilidade e a reprovabilidade da conduta do prestador de serviços foram de baixo grau, visto que o prestador tem buscado alternativa para a redução no tempo de atendimento, que o prestador assumiu recentemente a prestação dos serviços sendo necessária atualização cadastral dos usuários e dos ativos recebidos, que ocorreram restrição de circulação de pessoas devido a pandemia de COVID-19, que a execução dos serviços de ligação envolve fatores alheios ao prestador como a necessidade de interdição de via e dependência de condições climáticas favoráveis, que em junho 2020 foi realizada a substituição da contratada de prestação de serviços de Crescimento Vegetativo visando à redução do tempo de ligação e correção das falhas de gestão das equipes, que tem buscado a universalização da hidrometração no município, que as ligações não hidrometradas são casos específicos e isolados, que não se identificou má fé do prestador, que não há nos autos qualquer comportamento pretérito que possa ser considerado em desfavor do prestador, dentre outras.

22. É a fundamentação, passo à decisão.

III - DA DECISÃO

23. Assim, posto isso e apresentados até aqui os fundamentos que constituem a motivação para o que ora apresento, decido:

A. Pelo conhecimento da Defesa Prévia;

B. Pela rejeição da preliminar da Defesa Prévia, uma vez que não há que se falar em violação dos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade;

C. Pela rejeição do mérito da Defesa Prévia, razão pela qual decido pelo indeferimento dos argumentos apresentados, sendo mantida a aplicação da penalidade para a constatação C1, C2, C3, C4 e C5 e, conseqüentemente, a lavratura do Auto de Infração AI/DS/GSB N.º 018/2021;

D. Pelo envio de ofício à CESAN, comunicando a decisão da Diretoria de Saneamento Básico e Infraestrutura Viária, o Auto de Infração AI/DS/GSB N.º

018/2021 e a possibilidade, se desejado, de recurso à Diretoria Colegiada pela Infração aplicada.

24. É como decido.

Vitória (ES), 14 de dezembro de 2021.

Kátia Muniz Côco
Diretora de Saneamento Básico e Infraestrutura Viária
(assinado eletronicamente via edocs)

ASSINATURA

Documento original assinado eletronicamente, conforme MP 2200-2/2001, art. 10, § 2º, por:

KÁTIA MUNIZ CÔCO
DIRETOR
DS - ARSP - GOVES
assinado em 14/12/2021 11:46:29 -03:00



INFORMAÇÕES DO DOCUMENTO

Documento capturado em 14/12/2021 11:46:29 (HORÁRIO DE BRASÍLIA - UTC-3)
por KÁTIA MUNIZ CÔCO (DIRETOR - DS - ARSP - GOVES)
Valor Legal: ORIGINAL | Natureza: DOCUMENTO NATO-DIGITAL

A disponibilidade do documento pode ser conferida pelo link: <https://e-docs.es.gov.br/d/2021-P3D02R>