

DECISÃO ARSP/DS/023/2022 – DIRETORIA DE SANEAMENTO BÁSICO E INFRAESTRUTURA VIÁRIA

PROCESSO: 86375890
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 028/2020, referente à fiscalização do Sistema Comercial e de Atendimento aos Usuários (bloco 5) no Município de Boa Esperança – ES (Relatório de Fiscalização RF/DS/GSB/027/2020)

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, no Município da Boa Esperança – ES.
2. Diante dos achados da ARSP foi emitido o **Relatório de Fiscalização RF/DS/GSB/027/2020** (fls. 11 a 16) e o **Termo de Notificação TN/DS/GSB/ESP N.º 028/2020** (fls. 09 a 10). Em conformidade com os documentos referenciados, a equipe de fiscalização da ARSP constatou 06 (seis) inconformidades passíveis de aplicação de penalidades à CESAN, bem como fez 06 (seis) determinações.
3. Em resposta ao referenciado Termo de Notificação, a CESAN apresentou sua **Defesa Prévia – Ofício PR/003/050/2020** (fls. 19 a 29), a qual foi analisada pela equipe de Especialistas da ARSP no **Parecer Técnico PT/DS/GSB/Nº 109/2021** (fls. 32 a 40). 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 028/2020** (fls. 09 a 10).
6. Conforme descrito no referenciado Termo de Notificação, a ARSP notificou a CESAN quanto as seguintes constatações:

C1: Foram realizadas 7 vistorias, fora do prazo no período de 01/2013 a 07/2018.

C2: Foram realizadas 6 ligações de água fora do prazo no período de 01/2013 a 07/2018.

C3: Foram realizadas 46 religações de ramal fora do prazo no período de 01/2013 a 07/2018.

C4: Foram realizadas 27 religações/restabelecimento de cavaletes fora do prazo no período de 01/2013 a 07/2018.

C5: Foram realizadas 2 leituras nos hidrômetros dos usuários com intervalos superiores a 34 dias entre as leituras, no período de 01/2013 a 07/2018.

C6: A Cesan efetuou 6 cortes indevidos no período de 01/2013 a 07/2018.

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. Cumpre esclarecer, todavia, que presente notificação é referente a 06 (seis) não conformidades passíveis de aplicação de advertência, penalidade que sequer possui a possibilidade de ser dosada.

II.ii. Da Preliminar de Prescrição Apontada

14. Após análise do pleito da CESAN e corroborando com o entendimento da mesma (Defesa prévia - Ofício PR/003/050/2020 - fls. 19 a 29) e dos especialistas da ARSP (Parecer Técnico PT/DS/GSB/Nº 109/2021 - fls. 32 a 40), entendo que deve ser excluído das constatações o período anterior a 19/05/2015, tendo em vista que o prazo prescricional para a ARSP exercer seu poder punitivo é de 05 (cinco) anos.

15. Destaco que a preclusão será considerada caso a caso nas constatações, listadas no tópico a seguir.

II.iii - Do mérito das constatações apontadas na fiscalização

16. Passando para a análise do mérito do caso concreto (item III da Defesa Prévia), o prestador de serviços apresentou uma série de argumentações para justificar a constatação observada pela equipe técnica da ARSP no ato de fiscalização.

17. Tais argumentações foram devidamente analisadas pelos Especialistas da Agência, no **Parecer Técnico PT/DS/GSB/Nº 109/2021** (fls. 32 a 40).

18. Seguindo o entendimento da equipe técnica da ARSP no referenciado Parecer Técnico, concluo pelo: a) indeferimento da defesa apresentada e manutenção da aplicação da penalidade para as constatações C2, C3, C4 e C5; b) deferimento da defesa apresentada e encerramento da aplicação da penalidade para as constatações C1 e C6.

19. Transcrevo a seguir os argumentos que foram acatados por esta Diretoria:

C1:

Argumentos do Prestador: A CESAN informa que mantém controle diário e permanente sobre as solicitações de serviço buscando o atendimento dentro dos prazos estabelecidos.

Esclarece-se ainda que diariamente são gerados relatórios que apontam as solicitações de serviços pendentes visando o cumprimento dos prazos.

Lista as solicitações de serviço referentes à constatação em tela e alega que:

- **SS1 – cod. 06/13-045908-03:** O cliente solicitou a ligação de água no dia 03/06/2013. A vistoria foi executada no dia 11/06/2013, ou seja, 06 (seis) dias úteis após a solicitação. Porém, a ligação de água foi executada em 21/06/2013, ou seja, 14 (quatorze) dias úteis após a solicitação inicial do cliente. Conclusão: a solicitação do cliente foi atendida antes dos 15 (quinze) dias úteis determinados para ARSP, não causando nenhum prejuízo ou atraso à solicitação do cliente.

Ressalta ainda que nesta data a localidade de Boa esperança não era regulada pela ARSP, já que o contrato foi assinado em 29/06/2016. Assim, essa Solicitação de

Serviço (SS) não pode ser objeto de fiscalização por não haver na época normativo da Agencia Reguladora que estabelecia os prazos a serem cumpridos para os serviços prestados.

- SS2 – cod. 03/15- 073726-01: O cliente solicitou a ligação de água no dia 10/03/2015. A vistoria foi executada no dia 19/03/2015 e rejeitada por não atendimento aos requisitos. A execução ocorreu sete (7) dias úteis após a solicitação. Porém, a ligação de água foi executada em 24/03/2015 (SS 03/15 73726-01), ou seja, 10 (dez) dias úteis após a solicitação inicial do cliente. Conclusão: a solicitação do cliente foi atendida antes dos 15 (quinze) dias úteis determinados para ARSP, não causando nenhum prejuízo ou atraso à solicitação do cliente.

Ressalta ainda que nesta data a localidade de Boa esperança não era regulada pela ARSP, já que o contrato foi assinado em 29/06/2016. Assim, essa Solicitação de Serviço (SS) não pode ser objeto de fiscalização por não haver na época normativo da Agencia Reguladora que estabelecia os prazos a serem cumpridos para os serviços prestados.

- SS3 – cod. 03/15-035577-01: A vistoria foi executada no dia 18/03/2015, 06 (seis) dias úteis após a solicitação. Porém, a ligação de água foi executada em 23/03/2015, ou seja, 09 (nove) dias úteis após a solicitação do cliente. Conclusão: a solicitação do cliente foi atendida antes dos 15 (quinze) dias úteis determinados para ARSP, não causando nenhum prejuízo ou atraso à solicitação do cliente.

Ressalta ainda que nesta data a localidade de Boa esperança não era regulada pela ARSP, já que o contrato foi assinado em 29/06/2016. Assim, essa Solicitação de Serviço (SS) não pode ser objeto de fiscalização por não haver na época normativo da Agencia Reguladora que estabelecia os prazos a serem cumpridos para os serviços prestados.

- SS4 – cod. 03/15-035578-01: O cliente solicitou a ligação de água no dia 10/03/2015. A vistoria foi executada no dia 18/03/2015, 06 (seis) dias úteis após a solicitação. Porém, a ligação de água foi executada em 20/03/2015, ou seja, 08 (oito) dias úteis após a solicitação do cliente. Conclusão: a solicitação do cliente foi atendida antes dos 15 (quinze) dias úteis determinados para ARSP, não causando nenhum prejuízo ou atraso à solicitação do cliente.

Ressalta ainda que nesta data a localidade de Boa esperança não era regulada pela ARSP, já que o contrato foi assinado em 29/06/2016. Assim, essa Solicitação de Serviço (SS) não pode ser objeto de fiscalização por não haver na época normativo da Agencia Reguladora que estabelecia os prazos a serem cumpridos para os serviços prestados.

- SS5 – cod. 05/14- 49973-01: O cliente solicitou a ligação de água no dia 16/05/2014. A vistoria foi executada no dia 02/06/2014, 11 (onze) dias úteis após a solicitação. Porém, na ocasião, o padrão da ligação não estava pronto e a SS foi rejeitada. O cliente somente regularizou o padrão e solicitou nova vistoria (SS 06/14 28835-01) em 09/06/2014, que foi realizada no mesmo dia e a ligação executada também no mesmo dia (09/06/2014). Conclusão: a solicitação válida do cliente foi atendida em apenas 01 (um) dia, ou seja, antes dos 15 (quinze) dias úteis determinados para ARSP, não causando nenhum prejuízo ou atraso à solicitação do cliente.

Ressalta ainda que nesta data a localidade de Boa esperança não era regulada pela ARSP, já que o contrato foi assinado em 29/06/2016. Assim, essa Solicitação de Serviço (SS) não pode ser objeto de fiscalização por não haver na época normativo da Agencia Reguladora que estabelecia os prazos a serem cumpridos para os serviços prestados.

- SS6 – cod. 08/13- 48375-01: O cliente solicitou a ligação de água no dia 16/08/2013. A vistoria foi executada no dia 27/08/2013, 07 (sete) dias úteis após a solicitação. Conclusão: a solicitação do cliente foi atendida após os 05 (cinco) dias úteis determinados para ARSP, porém, apesar do descumprimento do prazo, solicita que não seja aplicada multa, tendo em vista que o prazo foi extrapolado em apenas 02 (dois) dias úteis.

Ressalta ainda que nesta data a localidade de Boa esperança não era regulada pela ARSP, já que o contrato foi assinado em 29/06/2016. Assim, essa Solicitação de Serviço (SS) não pode ser objeto de fiscalização por não haver na época normativo da Agencia Reguladora que estabelecia os prazos a serem cumpridos para os serviços prestados.

- SS7 – cod. 02/14- 65957-01: O cliente solicitou a ligação de água no dia 17/02/2014. Consta que a vistoria foi executada no dia 06/03/2014, 10 (dez) dias úteis após a solicitação. Neste caso a ligação foi executada no dia 14/03/2014, ou seja, 17 (dezessete) dias úteis após a solicitação inicial do cliente. Conclusão: a ligação de água do cliente foi atendida após os 15 (quinze) dias úteis determinados para ARSP. Apesar do descumprimento do prazo, solicita que não seja aplicada multa, tendo em vista que o prazo foi extrapolado em apenas 02 (dois) dias úteis.

Ressalta ainda que nesta data a localidade de Boa esperança não era regulada pela ARSP, já que o contrato foi assinado em 29/06/2016. Assim, essa Solicitação de Serviço (SS) não pode ser objeto de fiscalização por não haver na época normativo da Agencia Reguladora que estabelecia os prazos a serem cumpridos para os serviços prestados.

Avaliação ARSP: Tendo em vista o prazo prescricional de 5 anos, somente os fatos apurados a partir de 19/05/2015 é que podem integrar a pretensão punitiva estatal, e considerando que as solicitações de serviço da presente constatação são anteriores a esta data, indica-se o encerramento mesma.

Situação Atual: constatação encerrada.

C2:

Argumentos do Prestador: A CESAN lista as solicitações de serviço referentes à constatação em tela e alega que:

- SS1 – cód. 07/13-82277:

Data do registro: 06/08/2013.

Data da execução: 28/08/2013.

Prazo de execução: 16 (dezesesseis) dias úteis.

Para essa solicitação de serviço, de fato houve falha no planejamento da unidade responsável pela execução e como medida corretiva, foi adotado um melhor dimensionamento da mão-de-obra, materiais e ferramentas necessárias para executar o serviço com maior eficiência.

Informa ainda que implementou, desde então, serviço de controle interno dos prazos e inconsistências no registro, execução e baixa das SS's na localidade com controle diário do andamento das solicitações de serviço registradas.

Ressalta que nesta data a localidade de Boa Esperança não era regulada pela ARSP, já que o contrato foi assinado em 29/06/2016. Assim, essa Solicitação de Serviço (SS) não pode ser objeto de fiscalização por não haver, na época normativo da Agência Reguladora que estabelecia os prazos a serem cumpridos para os serviços prestados.

- SS2 – cód. 05/17-96477:

Data do registro: 31/05/2017.

Data da execução: 23/06/2017.

Prazo de execução: 16 (dezesesseis) dias úteis.

Para essa solicitação de serviço, de fato houve falha no planejamento da unidade responsável pela execução e como medida corretiva, foi adotado um melhor dimensionamento da mão-de-obra, materiais e ferramentas necessárias para executar o serviço com maior eficiência.

Informa ainda que implementou, desde então, serviço de controle interno dos prazos e inconsistências no registro, execução e baixa das SS's na localidade com controle diário do andamento das solicitações de serviço registradas.

Ressalta que o cliente recebeu água 16 (dezesesseis) dias úteis após a solicitação, e esta foi a única solicitação de serviço entre a data do Convênio entre a ARSP e a Prefeitura Municipal para fiscalização dos serviços prestados pela Companhia (29/06/2016) e o dia 31/07/2018 que foi atendida fora do prazo de 15 (quinze) dias úteis, representando apenas 1,5% (1/64) do total de solicitações de ligação no mesmo período.

- SS3 – cód. 07/13-077649:

Data do registro: 25/07/2013.

Data da vistoria: 25/07/2013.

Data da SS de ligação de água: 29/07/2013.

Data da execução: 13/08/2013.

Prazo de execução: 13 (treze) dias úteis.

A ligação foi atendida com 13 (treze) dias úteis, portanto atendeu ao prazo de 15 (quinze) dias úteis para abastecimento do cliente estabelecido pela Agência Reguladora no art. 15 da Resolução 008/2010.

Ressalta ainda que nesta data a localidade de Boa esperança não era regulada pela ARSP, já que o contrato foi assinado em 29/06/2016. Assim, essa Solicitação de Serviço (SS) não pode ser objeto de fiscalização por não haver na época normativo da Agência Reguladora que estabelecia os prazos a serem cumpridos para os serviços prestados.

- SS4 – cód. 02/14-054293:

Data do registro: 13/02/2014.

Data da vistoria: 13/02/2014.

Data da SS de ligação de água: 14/02/2014.

Data da execução: 06/03/2014.

Prazo de execução: 12 (doze) dias úteis.

A ligação foi atendida com 12 (doze) dias úteis, portanto atendeu ao prazo de 15 (quinze) dias úteis para abastecimento do cliente estabelecido pela Agência Reguladora no art. 15 da Resolução 008/2010.

Ressalta ainda que nesta data a localidade de Boa esperança não era regulada pela ARSP, já que o contrato foi assinado em 29/06/2016. Assim, essa Solicitação de Serviço (SS) não pode ser objeto de fiscalização por não haver na época normativo da Agência Reguladora que estabelecia os prazos a serem cumpridos para os serviços prestados.

- SS5 – cód. 02/14-054304:

Data do registro: 13/02/2014.

Data da vistoria: 13/02/2014.

Data da SS de ligação de água: 14/02/2014.

Data da execução: 06/03/2014.

Prazo de execução: 12 (doze) dias úteis.

A ligação foi atendida com 12 (doze) dias úteis, portanto atendeu ao prazo de 15 (quinze) dias úteis para abastecimento do cliente estabelecido pela Agência Reguladora no art. 15 da Resolução 008/2010.

Ressalta ainda que nesta data a localidade de Boa esperança não era regulada pela ARSP, já que o contrato foi assinado em 29/06/2016. Assim, essa Solicitação de Serviço (SS) não pode ser objeto de fiscalização por não haver na época normativo da Agência Reguladora que estabelecia os prazos a serem cumpridos para os serviços prestados.

- SS6 – cod. 08/13- 48375-01:

Data do registro: 13/02/2014.

Data da vistoria: 13/02/2014.

Data da SS de ligação de água: 14/02/2014.

Data da execução: 06/03/2014.

Prazo de execução: 12 (doze) dias úteis.

A ligação foi atendida com 12 (doze) dias úteis, portanto atendeu ao prazo de 15 (quinze) dias úteis para abastecimento do cliente estabelecido pela Agência Reguladora no art. 15 da Resolução 008/2010.

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. (...)”

Com relação à SS2 – cód. 05/17-96477, apesar das providências relatadas, o prazo mínimo estipulado pelo regramento vigente não foi cumprido no período relatado, configurando infração.

As demais SS's devem ser excluídas da constatação, tendo em vista que são anteriores a 19/05/2015, não podendo integrar a pretensão punitiva estatal devido ao prazo prescricional de 5 anos.

Situação Atual: manutenção parcial das irregularidades descritas na constatação e aplicação da penalidade para as inconsistências que permanecem.

C3:

Argumentos do Prestador: A CESAN esclarece que alguns destes serviços foram solicitados e executados antes da vigência do Contrato de Programa entre CESAN e Prefeitura Municipal, e por consequência, antes do Convênio entre a ARSP e a Prefeitura Municipal para fiscalização dos serviços prestados pela Companhia (29/06/2016).

Relata que analisando os dados após 29/06/2016, verificou que em um universo de 165 (cento e sessenta e cinco) Solicitações de Serviços, 20 (vinte) não atenderam o prazo de até 72 (setenta e duas) horas e que como medida corretiva, desde agosto de 2017, com base na análise destas ocorrências, implementou alterações na rotina de prestação de serviços incluindo execução dos serviços em dias não úteis.

Alega que a partir de 2018 avaliou e dimensionou com maior precisão a mão-de-obra, os materiais e as ferramentas necessárias para executar o serviço com maior eficiência, bem como controle interno diário dos prazos e inconsistências no registro, execução e baixa das SS's e essas ações proporcionaram a redução de 69,44% das falhas quando comparado o intervalo de 29/06/2016 a 31/07/2018 e o intervalo de

01/08/2018 a 31/12/2019, demonstrando o empenho em atender à resolução ARSI nº008/2010.

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.”

Apesar das alegações da prestadora, ocorreram solicitações fora do prazo estipulado, configurando infração.

Apenas deve ser excluído da constatação o período de 01/2013 a 06/2016, tendo em vista que o Município não era regulado pela ARSP até então.

Situação Atual: manutenção parcial das irregularidades descritas na constatação e aplicação da penalidade para as inconsistências que permanecem.

C4:

Argumentos do Prestador: A CESAN esclarece que houve falha no controle da unidade responsável pela execução.

Alega que as SS's destacadas equivalem a 1% (27/2673) das religações no cavalete executadas no período. Informa que, como medida corretiva, implementou serviço de controle interno dos prazos e inconsistências no registro, execução e baixa das SS's com controle diário do andamento das solicitações de serviço registradas.

Ressalta ainda que os 11 (onze) primeiros serviços foram solicitados e executados antes da vigência do Contrato de Programa entre CESAN e Prefeitura Municipal, e por consequência, antes do Convênio entre a ARSP e a Prefeitura Municipal para fiscalização dos serviços prestados pela Companhia (29/06/2016).

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.*”

Apesar das alegações da prestadora, ocorreram solicitações fora do prazo estipulado, configurando infração.

Apenas deve ser excluído da constatação o período de 01/2013 a 06/2016, tendo em vista que o Município não era regulado pela ARSP até então.

Situação Atual: manutenção parcial das irregularidades descritas na constatação e aplicação da penalidade para as inconsistências que permanecem.

C5:

Argumentos do Prestador: A CESAN alega que considerando que os Ciclos 60 e 80 são de execução manual, com data de leitura fixa, houve a necessidade de alterar as datas de leitura por conta de feriados. No Ciclo 60, em Dezembro de 2015, no dia 25 (data prevista do Ciclo) ocorreu o feriado de Natal, e no Ciclo 80, em Setembro de 2017, no dia 08 (data prevista do Ciclo) foi o feriado de Aniversário de Vitória.

Informa ainda que os Cronogramas do ano de 2020 estão ajustados não mais existindo esse tipo de erro.

Avaliação ARSP: Conforme Art. 81 da Resolução ARSI Nº 008/2018:

“Art. 81 O prestador de serviços deve efetuar as leituras em intervalos de aproximadamente 30 (trinta) dias, observados o mínimo de 26 (vinte e seis) dias e o máximo de 34 (trinta e quatro) dias, de acordo com calendário e cronograma específico.”

A ocorrência de feriados não justifica a falha na programação.

Apenas deve ser excluída da constatação a leituras realizada em 25/01/2016, tendo em vista que o Município só passou a ser regulado pela ARSP em 06/2016.

Situação Atual: manutenção parcial das irregularidades descritas na constatação e aplicação da penalidade para as inconsistências que permanecem.

C6:

Argumentos do Prestador: A CESAN informa que consulta os pagamentos das faturas antes de executar as ações de cobrança. Alega que os casos relacionados na constatação 06 podem ocorrer considerando que os bancos e agentes arrecadadores levam cerca de 02 (dois) dias úteis para informar o pagamento das faturas.

Lista as matrículas referentes aos cortes indevidos e esclarece que:

- Matrícula 0546699-7: o corte indevido foi realizado no dia 19/07/2016 às 10h54min, no entanto, a religação do corte indevido ocorreu no mesmo dia, 19/07/2016, às 13h20min. Ressalta que, ao identificar o erro, nova solicitação de serviço foi aberta às 12h40min, e em apenas 40 minutos regularizou o abastecimento do imóvel, não prejudicando o cliente por falta de água.

- Matrícula 0396895-2: o corte foi ocasionado pela pendência das faturas referências 12/16 e 01/17. Contudo, o cliente efetuou o pagamento no dia 21/03/2017 e o corte foi executado no dia 22/03/2017 pela manhã. Nesse caso, os pagamentos das faturas só constaram no sistema no dia 23/03/2017, uma vez que o pagamento foi realizado com os agentes arrecadadores que não fazem a baixa online. Alega ainda que o corte foi executado dentro do prazo de dois dias úteis que o sistema bancário leva para baixar as faturas e que sabendo o cliente que sua água estava em risco de suspensão, haja vista que fora notificado trinta dias antes, deveria ter informado à CESAN do pagamento das faturas.
- Matrícula 0396895-2: o corte foi ocasionado pela pendência das faturas referências 12/16, 01/17 e 02/17. Contudo, o cliente efetuou o pagamento no dia 21/03/2017 e o corte foi executado no dia 27/03/2017 pela manhã. Nesse caso, os pagamentos das faturas só constaram no sistema no dia 28/03/2017, uma vez que o pagamento foi realizado com os agentes arrecadadores que não fazem a baixa online. Alega ainda que o corte foi executado dentro do prazo de dois dias úteis que o sistema bancário leva para baixar as faturas e que sabendo o cliente que sua água estava em risco de suspensão, haja vista que fora notificado trinta dias antes, deveria ter informado à CESAN do pagamento das faturas.
- Matrícula 0292501-0: o corte foi ocasionado pela pendência das faturas referências 04/17 e 05/17. Contudo, o cliente efetuou o pagamento no dia 09/08/2017 e o corte foi executado no mesmo dia 09/08/2017. Nesse caso, os pagamentos das faturas só constaram no sistema no dia 11/08/2017, uma vez que o pagamento foi realizado com os agentes arrecadadores que não fazem a baixa online. Alega ainda que o corte foi executado dentro do prazo de dois dias úteis que o sistema bancário leva para baixar as faturas e que sabendo o cliente que sua água estava em risco de suspensão, haja vista que fora notificado trinta dias antes, deveria ter informado à CESAN do pagamento das faturas.
- Matrícula 0332351-0: o corte foi ocasionado pela pendência da fatura referência 06/17. Contudo, o cliente efetuou o pagamento no dia 18/08/2017 (sexta-feira) e o corte foi executado no dia 21/08/2017 (segunda-feira). Nesse caso, os pagamentos das faturas só constaram no sistema no dia 22/08/2017, uma vez que o pagamento foi realizado com os agentes arrecadadores que não fazem a baixa online. Alega ainda que o corte foi executado dentro do prazo de dois dias úteis que o sistema bancário leva para baixar as faturas e que sabendo o cliente que sua água estava em risco de suspensão, haja vista que fora notificado trinta dias antes, deveria ter informado à CESAN do pagamento das faturas.
- Matrícula 0332351-0: o corte foi ocasionado pela pendência da fatura referência 06/17. Contudo, o cliente efetuou o pagamento no dia 18/08/2017 (sexta-feira) e o corte foi executado no dia 21/08/2017 (segunda-feira). Nesse caso, os pagamentos das faturas só constaram no sistema no dia 22/08/2017, uma vez que o pagamento foi realizado com os agentes arrecadadores que não fazem a baixa online. Alega ainda que o corte foi executado dentro do prazo de dois dias úteis que o sistema bancário leva para baixar as faturas e que sabendo o cliente que sua água estava em risco de suspensão, haja vista que fora notificado trinta dias antes, deveria ter informado à CESAN do pagamento das faturas.
- Matrícula 0323061-9: o corte foi ocasionado pela pendência da fatura referência 07/17. Contudo, o cliente efetuou o pagamento no dia 18/09/2017 e o corte foi executado no dia 19/09/2017. Nesse caso, os pagamentos das faturas só constaram

no sistema no dia 20/09/2017, uma vez que o pagamento foi realizado com os agentes arrecadadores que não fazem a baixa online. Alega ainda que o corte foi executado dentro do prazo de dois dias úteis que o sistema bancário leva para baixar as faturas e que sabendo o cliente que sua água estava em risco de suspensão, haja vista que fora notificado trinta dias antes, deveria ter informado à CESAN do pagamento das faturas.

Avaliação ARSP: Referente ao corte efetuado na matrícula 0546699-7, de acordo com o artigo 62 da Resolução ARSI nº 008/2010:

“Art. 62 Será considerada interrupção indevida aquela que não estiver amparada nesta Resolução.

§ 1º Nas hipóteses deste capítulo, constatada que a interrupção do abastecimento de água e/ou a coleta de esgoto foi indevida, o prestador de serviços ficará obrigado a efetuar o restabelecimento ou a religação, no prazo máximo de 12 (doze) horas a partir da reclamação do usuário, sem ônus para o mesmo.

§ 2º No caso de interrupção indevida do fornecimento, o prestador de serviços deverá creditar na fatura subsequente, a título de multa revertida em favor do usuário, o equivalente ao valor estabelecido para o serviço de religação”

Tendo em vista a informação de que a regularização do abastecimento ocorreu em 40 minutos, constata-se o atendimento ao parágrafo 1º do Art. 62 da Resolução ARSI nº 008/2010 acima transcrito.

Com relação às demais matrículas citadas na constatação, conforme o artigo 59 da Resolução ARSI nº 008/2010:

“Art. 59 O serviço de abastecimento de água poderá ser interrompido sem prejuízo de outras sanções, nos seguintes casos:

(...)

VI. por inadimplimento do usuário titular do pagamento das tarifas;

(...)

§ 3º Nas hipóteses dos incisos VI e VII o aviso prévio deverá ser emitido com antecedência mínima de 30 (trinta) dias da data prevista para a interrupção dos serviços.(...)”

Considerando o fato de que os cortes foram realizados devido à inadimplência dos usuários, tendo os mesmos sido notificados com 30 dias de antecedência conforme estabelecido no art. 59 da Resolução ARSI nº 008/2010 acima transcrita, e levando-se em conta o argumento de que o sistema bancário leva dois dias úteis para realizar a baixa da fatura e que, portanto, caso os clientes não informem que o pagamento foi efetuado não é possível que a prestadora tenha conhecimento do mesmo antes desse período, constata-se procedente a alegação exposta.

Situação Atual: constatação encerrada.

20. 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.

21. Conforme demonstrado no **Termo de Notificação TN/DS/GSB/ESP N.º 028/2020** (fls. 09 a 10) e na análise descrita nesta seção, permanece quatro infrações administrativas cometidas pelo prestador de serviço, quais sejam C2, C3, C4 e C5. A constatação C2 está enquadrada como não cumprimento do artigo 15 da Resolução ARSI nº 008/2010. As constatações C3 e C4 estão enquadradas como descumprimento do artigo 67 da Resolução ARSI nº 008/2010. Já a

constatação C5 trata caracteriza-se como descumprimento do artigo 81 da Resolução ARSI nº 008/2010. Ambos os casos são passíveis da aplicação da penalidade de advertência.

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 primeira preliminar, uma vez que não há que se falar em violação dos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade. Com relação a segunda preliminar, destaca-se que o instituto da prescrição foi considerado constatação por constatação.

C. Pelo acolhimento parcial do mérito, decidindo por:

C.1) Indeferir a defesa apresentada, mantendo a aplicação da penalidade para as constatações C2, C3, C4 e C5 e, conseqüentemente, pela lavratura do Auto de Infração AI/DS/GSB N.º 023/2022;

C.2) Deferir a defesa apresentada, encerrando a aplicação da penalidade para as constatações C1 e C6.

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 023/2022 e a possibilidade, se desejado, de recurso à Diretoria Colegiada pela Infração aplicada.

24. É como decido.

Vitória (ES), 09 de fevereiro de 2022.

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 09/02/2022 13:59:17 -03:00



INFORMAÇÕES DO DOCUMENTO

Documento capturado em 09/02/2022 13:59:17 (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/2022-F9WQ70>