



**DECISÃO ARSP/DS/0xx/2021 - DIRETORIA DE SANEAMENTO BÁSICO E INFRAESTRUTURA
VIÁRIA**

PROCESSO: 86347187
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 026/2020.

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 de Atílio Vivacqua – ES.
2. Diante dos achados da ARSP foi emitido o **Relatório de Fiscalização Específica RFE/DS/GSB/025/2020** (fls. 12 a 15) e o **Termo de Notificação TN/DS/GSB/ESP N.º 026/2020** (fls. 10 a 11). Em conformidade com os documentos referenciados, a equipe de fiscalização da ARSP constatou 02 (duas) inconformidades passíveis de aplicação de penalidades à CESAN, bem como fez 02 (duas) determinações.
3. Em resposta ao referenciado Termo de Notificação, a CESAN apresentou sua **Defesa Prévia - Ofício PR/003/048/2020** (fls. 18 a 21), a qual foi analisada pela equipe de Especialistas da ARSP no **Parecer Técnico PT/DS/GSB/Nº 046/2021** (fls. 24 a 28). 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 026/2020** (fls. 10 a 11).
6. Conforme descrito no referenciado Termo de Notificação, a ARSP notificou a CESAN quanto as seguintes constatações:

C1: Foram realizados 6 pedidos de religação (supressão) fora do prazo no período de 04/2018 a 01/2019.

C2: Foram realizados 3 pedidos de restabelecimento (corte) fora do prazo no período de 04/2018 a 01/2019.
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.

14. Cumpre esclarecer, todavia, que presente notificação é referente a (02) duas não conformidades passíveis de aplicação de advertência, penalidade que sequer possui a possibilidade de ser dosada.

II.ii - Do mérito das constatações apontadas na fiscalização

15. 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.
16. Tais argumentações foram devidamente analisadas pelos Especialistas da Agência, no **Parecer Técnico PT/DS/GSB/Nº 046/2021** (fls. 24 a 28).
17. Seguindo o entendimento da equipe técnica da ARSP no referenciado Parecer Técnico, concluo pelo indeferimento da defesa apresentada e aplicação da penalidade para as constatações C1 e C2.
18. Transcrevo a seguir os argumentos que foram acatados por esta Diretoria:

C1:

Argumentos do Prestador: A CESAN encaminha tabela com tempo de atendimento das SS's e observa que o prazo estabelecido na Resolução ARSP 008/2010, para religação da água nos casos de retirada do ramal é de no máximo 72h (setenta e duas) horas e das constatações de irregularidade em tela, duas (matr.0350673-8 e 0518767-2), possuem desvio de menos de 2% do tempo máximo previsto na norma, e em outra (0444530-9), desvio de 03 horas na conclusão (menos de 5%) dos serviços.

Alega que todos esses serviços foram concluídos no dia estabelecido pela norma, com pouca margem de desvio, que submetido a critérios de razoabilidade, não podem constituir irregularidades tendo em visto que submetido a condições normais de tempo e temperatura, cada religação possui uma particularidade, inerente a qualquer obra civil, sendo plenamente admissível um desvio padrão de até 5% (cinco por cento) no tempo de conclusão dos serviços, sem dizer que quem deu causa à supressão do ramal foi o próprio cliente, possuindo parcela relevante de participação no surgimento do evento.

Acrescenta que, no período de apuração da fiscalização, efetuou 20 serviços de religação (supressão), representando as 03 ocorrências acima, com prazo razoável de atraso, um pequeno desvio sobre o montante, o que pode e deve ser considerado para fins de gradação da penalidade, o bom indicador de eficiência no atendimento desse tipo de demanda pelo prestador.

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 e que desenvolveu uma interface específica para acompanhamento de prazos de serviços, muito embora esses já fossem monitorados, analisados e dadas as providências.

Em relação às constatações de serviço de religação realizados de fato fora do prazo estabelecido na norma, informa que os serviços por vezes possui complexidade operacional em função da profundidade dos ramais ou obras nas calçadas realizadas pelo cliente, dificultando a execução dos serviços, e que a maioria das religações pode ser executada sem a presença do cliente em função da posição da caixa termoplástica, entretanto há casos em que os agentes precisam acessar o interior do imóvel e a ausência do morador é fator que impede a execução do serviço podendo também ocasionar atrasos caso o cliente não atenda às tentativas de contato. Por vezes o imóvel encontra-se fechado e o telefone deixado pelo cliente não confere ou o mesmo não atende o que ocasiona atraso na execução e por vezes a reprogramação dos serviços.

Informa que o prazo de execução dos serviços bem como os serviços rejeitados pela contratada são monitorados e quando apuradas falhas no cumprimento do prazo ou mesmo na qualidade do serviço a contratada é devidamente notificada e por vezes aplicada penalidade na medição dos serviços. Relata que em busca de melhoria desse processo implementou o painel de controle de prazos, permitindo uma gestão mais eficiente e eficaz da atividade e

promoveu adequação no procedimento operacional de forma a dar baixa em todas às solicitações demandadas após conclusão das ações de sua responsabilidade.

Avaliação ARSP: Conforme Art. 67 da Resolução ARSI nº 008/2010:

“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: (...)

*II. até 72 (setenta e duas) horas nos casos em que ocorreu retirada do ramal predial.
(...)*

§ 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 providências posteriores para melhorias nos procedimentos de análise, o prazo mínimo da legislação supracitada não foi cumprido para as solicitações de religação no período relatado, configurando infração.

Situação Atual: Recomenda-se a manutenção da notificação e aplicação da penalidade.

C2:

Argumentos do Prestador: A CESAN encaminha tabela com tempo de atendimento das SS's e observa que aplica-se as mesmas razões justificadas na constatação C1, acerca da razoabilidade de não se considerar irregularidade as constatações quando o nível de desvio no tempo de atendimento for menor de 5% (por equiparação à norma que trata de erro admitido nos hidrômetros), visto que, em se tratando de órgão técnico, deve considerar as variantes de ordem técnica que comumente acometem as obras civis, ao invés de meramente aplicar a interpretação gramatical da norma.

Informa que implementou serviço de controle interno dos prazos e inconsistências no registro, execução e baixa das SS's na localidade, onde há controle diário do andamento das solicitações de serviço registradas, buscando o atendimento dentro dos prazos estabelecidos. Por fim, salienta que no período avaliado ocorreram 82 (oitenta e dois) serviços no prazo estabelecido, havendo inconsistência quanto ao prazo em apenas 03 (três) serviços.

Avaliação ARSP: Conforme Art. 67 da Resolução ARSI nº 008/2010:

“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.

Apesar das providências posteriores para melhorias nos procedimentos de análise, o prazo mínimo da legislação supracitada não foi cumprido para as solicitações de religação no período relatado, configurando infração.

Situação Atual: Recomenda-se a manutenção da notificação e aplicação da penalidade.

19. 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.

20. É a fundamentação, passo à decisão.

III - DA DECISÃO

21. 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 do mérito, uma vez que não há que se falar em violação dos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade;
- C. Pelo indeferimento da defesa de mérito apresentada e aplicação da penalidade para as constatações C1 e C2;
- D. Pelo envio de ofício à CESAN, comunicando a decisão da Diretoria de Saneamento Básico e Infraestrutura Viária.

22. É como decido.

Vitória (ES), 02 de agosto de 2021.

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