

Município: Cariacica

Objeto: Fiscalização específica em face de denúncia de cobrança indevida – manifestação Ouvidoria nº 2021120730.

1. DA NOTIFICADA

Notificada: CESAN - Companhia Espírito Santense de Saneamento
CNPJ: 28.151.363/0001-47
Endereço: Av. Governador Bley, 186 – Centro – CEP: 29010-150, Vitória/ES

2. DA NOTIFICANTE

Notificante: ARSP - Agência de Regulação de Serviços Públicos do Espírito Santo
CNPJ: 26.064.356/0001-82
Endereço: Av. Nossa Senhora dos Navegantes, 955 - Sala 401, Enseada do Suá, Vitória/ES
Nº Processo: 2021-KOKDH

3. DOS FATOS

Por meio da manifestação nº 2021120730, a Ouvidoria recebeu denúncia de cobrança por tratamento de esgoto sem a efetiva prestação deste serviço, por um período superior a 10 (dez) anos, e de despejo dos efluentes no Rio Marinho em Cariacica.

Como resultado foi realizado procedimento de fiscalização específica por esta ASTET, tendo por escopo três pontos principais: (i) a compreensão da ocorrência de cobrança indevida, (ii) as medidas tomadas para sua regularização, e (iii) a análise da devolução dos valores para os usuários.

Nesta, foram observados procedimentos que não estão em conformidade com a legislação aplicável, boas práticas do setor de saneamento e/ou normas técnicas vigentes.

O detalhamento da análise consta do Relatório de Fiscalização RFE/DP/ASTET/01/2022, em anexo.

Os aspectos da prestação do serviço relativos à alegação de despejo irregular foram analisados pela GSB no Relatório de Fiscalização Específica RFE/DS/GSB/001/2023, também em anexo.

4. DAS AÇÕES A SEREM REALIZADAS PELA NOTIFICADA

A notificada deverá cumprir as Determinações descritas neste documento e terá o prazo de 15 (quinze) dias úteis, contados da data do recebimento deste TN, para apresentar Defesa Prévia sobre seu objeto, conforme Artigo 20 da Resolução ARSP 018/2018, podendo inclusive juntar os comprovantes que julgar convenientes.

Conforme a Resolução ARSP n.º 018/2018, o não acolhimento da defesa prévia poderá ensejar a aplicação de penalidade de multa, conforme item 7 deste TN.

Caso seja necessária a prorrogação de prazo para apresentação da Defesa Prévia, considerando os prazos para cumprimento das determinações, deve-se enviar solicitação direcionada à DS, nos termos do art. 20, §4º da Resolução ARSP nº 018/2018.

5. DO AGENTE FISCALIZADOR RESPONSÁVEL

Nome: Verival Rios Pereira	Matrícula: 3287335
Assinatura: (Assinado Eletronicamente)	Data: 15/02/2023

6. DA COMPROVAÇÃO DE RECEBIMENTO

Efetuada através de resposta ao e-mail de envio deste Termo de Notificação.

Município: Cariacica

Objeto: Fiscalização específica em face de denúncia de cobrança indevida – manifestação Ouvidoria nº 2021120730.

7. DAS CONSTATAÇÕES

CONSTATAÇÃO C1	Ausência de observância às regras de devolução estabelecidas pelo art. 88, inciso II, §1º “a” e art. 98, caput, da Resolução ARSI nº 008/2010.		
ENQUADRAMENTO LEGAL	Art. 23, inciso V e art. 43 da Lei Federal nº 11.445/2007; art. 35, inciso V e art. 52 da Lei Estadual nº 9.096/2008, art. 6º da Lei Federal nº 8.987/1995, art. 7º da Lei Estadual nº 5.720/1998, artigo 42, parágrafo único do Código de Defesa do Consumidor e art. 88, inciso II, §1º “a” e art. 98, caput, da Resolução ARSI nº 008/2010.		
NÃO CONFORMIDADE - Resolução n.º 18/2018	Grupo 3	Artigo 14	Inciso X
	Deixar de cumprir os prazos de vistoria e/ou de execução da ligação de água e/ou esgoto previstos no regramento vigente.		
PENALIDADE C1:	MULTA de 35% a 55% do valor máximo estabelecido no item 15.1.3 da cláusula décima quinta do Contrato de Programa nº 26042016.		

8. DAS DETERMINAÇÕES

DETERMINAÇÃO D1 – Realizar o recálculo das devoluções, incluindo as relativas aos usuários que não registraram solicitação, considerando a incidência de correção monetária sobre o valor cobrado indevidamente, que deverá ser acrescido dos juros de mora (a juros legais) e multa, nos termos do art. 88, inciso II, §1º “a” e art. 98, caput, da Resolução ARSI nº 008/2010;

- o valor de devolução das faturas pagas deverá considerar como fator para a correção monetária o INPC – índice nacional de preços ao consumidor calculado pelo IBGE, utilizando base diária na taxa de cálculo dos juros de mora, a juros legais, calculados entre o interstício da data de pagamento e da data de recálculo;
- ao realizar encontro de contas, caso os valores a devolver aos usuários sejam inferiores aos seus débitos, o prestador deve concluir o procedimento de devolução por meio de compensação, independentemente de solicitação;
- caso o valor a ser devolvido apresente caráter imaterial, não sendo razoável a devolução por meio de crédito em conta, o prestador poderá concluir o procedimento de devolução com lançamento de crédito em fatura, desde que autorizado pelo usuário.

Prazo para atendimento: 120 (cento e vinte) dias contados da data de notificação do órgão regulador.

DETERMINAÇÃO D2 – Para os usuários com valores a receber, e que não registraram solicitação de devolução, efetuar envio de um terceiro e último comunicado, observando as seguintes características:

- informar da possibilidade de solicitar a restituição via videoatendimento e Agência Virtual (serviço “Revisão do valor da conta”), desde que anexados carta de solicitação e documentos; caso seja possível o atendimento também por meio telefônico (115), esclarecer ao usuário;
- usar linguagem simplificada e evitar o uso de expressões que gerem dúvidas ao usuário, como “possível restituição”, o que desincentiva a busca de maiores informações e que eventualmente possam descredibilizar a ação promovida;
- informar que, em caso de não retorno em prazo a ser definido pelo prestador, os valores serão quitados por meio de procedimento de pagamento em consignação, nas formas possíveis para efetivação pela Cesan, conforme estudo interno próprio, como depósito em conta ou pagamento eletrônico instantâneo (pix).

Município: Cariacica

Objeto: Fiscalização específica em face de denúncia de cobrança indevida – manifestação Ouvidoria nº 2021120730.

d) para garantir maior efetividade, sugere-se que a Cesan solicite auxílio da associação de moradores e demais entidades que possam aumentar a efetividade da ação junto à comunidade;

e) se existirem informações na base de dados do prestador, ampliar o alcance do comunicado por meio de envio por e-mail, contato telefônico e endereço alternativo.

Prazo para atendimento: 120 (cento e vinte) dias contados da data de notificação do órgão regulador.

Determinação D3: Após o prazo definido na Determinação D2 “c”, a fim de encerrar o débito junto aos usuários, efetuar o pagamento em consignação na forma possível de efetivação pela Cesan, atendendo as exigências dos arts. 334 a 345 do Código Civil. Não será necessário atualizar o cálculo da restituição, devendo ser considerados os cálculos realizados de forma prévia à emissão do comunicado.

Prazo para atendimento: 180 (cento e vinte) dias contados da data de notificação do órgão regulador.

Determinação D4: Realizar o refaturamento das contas afetadas que não foram quitadas, de modo a evitar futuras inconsistências junto aos usuários e para garantir o adequado registro das informações.

Prazo para atendimento: 180 (cento e vinte) dias contados da data de notificação do órgão regulador.

9. ANEXOS

Relatório de Fiscalização Específica RFE/DP/ASTET/01/2022; e
Relatório de Fiscalização Específica RFE/DS/GSB/001/2023.

ASSINATURA

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

VERIVAL RIOS PEREIRA
REQUISITADO
01022000003 - ARSP - GOVES
assinado em 15/02/2023 11:27:19 -03:00



INFORMAÇÕES DO DOCUMENTO

Documento capturado em 15/02/2023 11:27:19 (HORÁRIO DE BRASÍLIA - UTC-3)
por VERIVAL RIOS PEREIRA (REQUISITADO - 01022000003 - 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/2023-HPQC4Q>