

## DECISÃO ARSP/DS/066/2022 – DIRETORIA DE SANEAMENTO BÁSICO E INFRAESTRUTURA VIÁRIA

**PROCESSO:** 86543997  
**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 063/2020, referente à fiscalização do Sistema Comercial e de Atendimento aos Usuários (bloco 5) no Município de Conceição do Castelo – ES (Relatório de Fiscalização RF/DS/GSB/062/2020)

### 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 Conceição do Castelo – ES.

2. Diante dos achados da ARSP foi emitido o **Relatório de Fiscalização RF/DS/GSB/062/2020** (fls. 17 a 21) e o **Termo de Notificação TN/DS/GSB/ESP N.º 063/2020** (fls. 15 a 16). 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 PR/003/090/2020** (fls. 24 a 29), a qual foi analisada pela equipe de Especialistas da ARSP no **Parecer Técnico PT/DS/GSB/N.º 025/2022** (fls. 33 a 39). 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 063/2020** (fls. 15 a 16).

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

**C1:** Foi realizada 1 leitura no hidrômetro de um usuário com intervalo superior a 34 dias entre as leituras, nas faturas de referência 201708 e 201709.

**C2:** Foram realizados 4 pedidos de vistoria fora do prazo no período de 01/2017 a 07/2018.

**C3:** Foi realizado 1 pedido de ligação de água fora do prazo no período de 01/2017 a 07/2018.

*C4: Foram realizados 5 pedidos de religação (supressão) fora do prazo no período de 01/2017 a 07/2018.*

*C5: Foi realizado 1 pedido de restabelecimento (corte) fora do prazo no período de 01/2017 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. 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, inclusive, que presente notificação é referente a 05 (cinco) 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 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 025/2022** (fls. 33 a 39).

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

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

### **C1:**

***Argumentos do Prestador:*** A CESAN esclarece que considerando que os Ciclos 60 e 80 são de execução manual, com data de leitura fixa, e que houve a necessidade de alterar as datas de leitura por conta de feriados. Informa que no Ciclo 80 em setembro de 2017 no dia 08 (data prevista do Ciclo) era o feriado de Aniversário de Vitória. Informa ainda que os Cronogramas do ano de 2020 estão ajustados não mais existindo esse tipo de erro.

*Alega que apenas 1 (uma) inconsistência de leitura, num universo de centenas, executadas no período sob exame, representa um desvio mínimo próximo da excelência, logo, não se justificaria a aplicação de penalidade máxima - advertência (sob o prisma da proporcionalidade e razoabilidade), e sim, uma recomendação orientativa para que a Cia adote as ações necessárias, o, inclusive, já que vem sendo feito pelas áreas responsáveis.*

### **Avaliação ARSP:** Conforme Art. 81 da Resolução ARSI N° 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. Apesar das alegações da prestadora, o intervalo estipulado no regramento supracitado não foi atendido, configurando infração.*

*Situação Atual manutenção da notificação e aplicação da penalidade.*

### **C2:**

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

- SS: 01/17-020818-01:

Data do registro: 05/01/2017

Data da execução: 13/01/2017

*O serviço de vistoria, exposto a fatores climáticos e de disponibilidade do solicitante para agendamento da vistoria acompanhada, impossibilitou que esta solicitação fosse executada conforme programação da companhia, ocasionando atraso no sequenciamento da vistoria para execução operacional.*

- SS: 02/17-074753-01

Data do registro: 23/02/2017

Data da execução: 10/03/2017

*Atendida dentro do prazo de 05 (cinco) dias úteis, considerando 01 (um) sábado e 01 (um) domingo no período, bem como os feriados de carnaval em 28/02/2020 e quarta-feira de cinzas em 01/03/2017.*

- SS: 02/17-075845-01

Data do registro: 23/02/2017

Data da execução: 10/03/2017

*Atendida dentro do prazo de 05 (cinco) dias úteis, considerando 01 (um) sábado e 01 (um) domingo no período, bem como os feriados de carnaval em 28/02/2020 e quarta-feira de cinzas em 01/03/2017. Informa ainda, que não foi possível localizar o imóvel e por vezes tentou entrar em contato com cliente pelo telefone deixado, mas o mesmo não confere ou não atendeu. O pedido de vistoria não prosperou para nova ligação.*

- SS: 03/17-006830-01

Data do registro: 02/03/2017

Data da execução: 10/03/2017

*O serviço de vistoria, exposto a fatores climáticos e de disponibilidade do solicitante para agendamento da vistoria acompanhada, impossibilitou que esta solicitação fosse executada conforme programação da companhia, ocasionando atraso no sequenciamento da vistoria para execução operacional.*

*Informa ainda que em busca de melhoria desse processo promoveu a adequação no uso de veículos para realização de vistorias facilitando a execução inclusive em dias chuvosos o que por vezes comprometia o prazo das vistorias, bem como mantém controle diário e permanente sobre as solicitações de serviço buscando o atendimento dentro dos prazos estabelecidos sem que os serviços prestados prejudicassem aos*

*parâmetros mínimos de regularidade, generalidade, continuidade, equidade, eficiência, segurança, atualidade e modicidade das tarifas.*

*Também implementou o painel de controle de prazos, permitindo uma gestão mais eficiente e eficaz da atividade. Promoveu também adequação no procedimento operacional de forma a dar baixa em todas às solicitações demandadas após conclusão das ações de nossa responsabilidade.*

**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 alegadas providências para melhorias nos procedimentos e da informação de que as solicitações de serviço SS: 02/17-074753-01 e SS: 02/17-075845-01 foram atendidas dentro do prazo mínimo da legislação supracitada, o mesmo não foi cumprido para as solicitações 01/17-020818-01 e 03/17-006830-01, configurando infração.*

*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 para esta solicitação de serviço, houve falha no planejamento da unidade responsável pela execução. Salienta que a SS destacada equivale apenas a 5,88% (1/17) das ligações de água executadas no período.*

*Informa que no decorrer do ano de 2018 conseguiu dimensionar com maior precisão a mão-de-obra, os materiais e as ferramentas necessárias para executar o serviço com maior eficiência. Além disto, implementou, desde então, 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.*

*Alega que apenas 1 (uma) inconsistência, num universo de centenas, executadas no período sob exame, representa um desvio mínimo próximo da excelência, logo, não se justificaria a aplicação de penalidade máxima - advertência (sob o prisma da proporcionalidade e razoabilidade), e sim, uma recomendação orientativa para que a Cia adote as ações necessárias, o, inclusive, já que vem sendo feito pela áreas responsáveis.*

**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 providências relatadas, o prazo mínimo da legislação supramencionada não foi cumprido no período relatado, configurando infração.*

*Situação Atual: manutenção da notificação e aplicação da penalidade.*

**C4:**

**Argumentos do Prestador:** *A CESAN esclarece que as SS's: 04/17-079348-01, 07/17-091588-01, 09/17-014847-01, 09/17-089571-01 e 11/17-095137-01 não foram atendidas no prazo de 72 (setenta e duas) horas devido à necessidade de construção de um novo ramal de água para abastecimento do imóvel, conforme constava no PO vigente no período. Nessas hipóteses, é razoável que a ARSP estabeleça um prazo maior que contemple a obra a ser realizada, já que a norma é omissa a esse respeito (necessidade de construção de um novo ramal), já que se refere à reposição no mesmo ramal suprimido, o que nem sempre é possível tecnicamente.*

**Avaliação ARSP:** *Conforme os Artigos 67, 15 e 16 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:*

*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.”*

*“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.”*

*“Art. 16 O prestador de serviços terá o prazo máximo de 45 (quarenta e cinco) dias, a partir da data do pedido de ligação, para elaborar, exceto nos casos de empreendimentos, os estudos, orçamentos e projetos básicos e informar ao interessado, por escrito, o prazo para início e conclusão das obras de redes de abastecimento de água e/ou coletora destinadas ao seu atendimento, nos termos do plano de investimentos, bem como a eventual necessidade de sua participação financeira, nos termos do Art. 28, quando:*

*I. inexistir rede de distribuição e/ou rede coletora em frente ou na testada da unidade usuária a ser ligada;*

*II. a rede de abastecimento e/ou rede coletora necessitar alterações ou ampliações.”*

*Considerando o regramento acima mencionado, em especial o prazo estipulado no Art. 16, constata-se procedente a alegação da prestadora.*

*Situação Atual: constatação encerrada.*

**C5:**

***Argumentos do Prestador:*** *A CESAN detalha a solicitação de serviço referente à constatação em tela e alega que:*

- *SS - 05/18-004938-01:*

*Data e Horário do pedido de restabelecimento de corte: 02/05/2018 às 14h35min*

*Data e Horário do serviço de religação: 04/05/2018 às 16h17min*

*Prazo de atendimento: 48 (quarenta e oito) horas úteis.*

*Para essa solicitação de serviço houve falha no controle da unidade responsável pela execução em relação ao horário da execução do serviço, mas respeitando a mesma data. Salieta que a SS destacada equivale apenas a 4,7% (1/21) das religações no cavalete executadas no período.*

*Relata que para correção desses acontecimentos, 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.*

*Alega que apenas 1 (uma) inconsistência, num universo de centenas, executadas no período sob exame, representa um desvio mínimo próximo da excelência, logo, não se justificaria a aplicação de penalidade máxima - advertência (sob o prisma da proporcionalidade e razoabilidade), e sim, uma recomendação orientativa para que a Cia adote as ações necessárias, o, inclusive, já que vem sendo feito pelas áreas responsáveis.*

***Avaliação ARSP:*** *Conforme Art. 67 da Resolução ARSI N° 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.*

*Considerando que a ocorrência ocorreu pontualmente, tendo ultrapassado apenas 2h42min do prazo estipulado no regramento supracitado, além de terem sido tomadas providências para que não ocorram mais atrasos, presume-se procedente a alegação da prestadora.*

*Situação Atual: constatação encerrada.*

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. Conforme demonstrado no **Termo de Notificação TN/DS/GSB/ESP N.º 063/2020** (fls. 15 a 16) e na análise descrita nesta seção, permanece três infrações administrativas cometidas pelo prestador de serviço, quais sejam C1, C2 e C3. As contatações C1 e C2 estão enquadradas como não atendimento ao artigo 81º da Resolução ARSI nº 008/2010. Já a constatação C3 está enquadrada como não atendimento ao artigo 15º da Resolução ARSI nº 008/2010. Ambos os casos são passíveis da aplicação da penalidade de advertência.

21. É a fundamentação, passo à decisão.

### III – DA DECISÃO

22. 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, vez que inexistente violação dos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade;
- C. Pelo deferimento da defesa de mérito apresentada e encerramento da aplicação das penalidades para as constatações C4 e C5;
- D. Pelo indeferimento da defesa de mérito apresentada e manutenção da aplicação da penalidade para a constatações C1, C2 e C3 e, conseqüentemente, pela lavratura do Auto de Infração AI/DS/GSB N.º 066/2022.
- E. 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 066/2022 e a possibilidade, se desejado, de recurso à Diretoria Colegiada pela Infração aplicada.

23. É como decido.

Vitória (ES), 08 de agosto 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 08/08/2022 11:25:32 -03:00



### INFORMAÇÕES DO DOCUMENTO

Documento capturado em 08/08/2022 11:25:32 (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/2022-262Z7K>