

## DECISÃO ARSP/DS/026/2022 – DIRETORIA DE SANEAMENTO BÁSICO E INFRAESTRUTURA VIÁRIA

**PROCESSO:** 87355205  
**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 013/2020, referente à fiscalização do Sistema Comercial e de Atendimento aos Usuários (bloco 5) no Município de Guarapari – ES (Relatório de Fiscalização RF/DS/GSB/013/2020)

### 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 Guarapari – ES.

2. Diante dos achados da ARSP foi emitido o **Relatório de Fiscalização RF/DS/GSB/013/2020** (fls. 15 a 23) e o **Termo de Notificação TN/DS/GSB/ESP N.º 013/2020** (fls. 11 a 14). Em conformidade com os documentos referenciados, a equipe de fiscalização da ARSP constatou 07 (sete) inconformidades passíveis de aplicação de penalidades à CESAN, bem como fez 07 (sete) determinações.

3. Em resposta ao referenciado Termo de Notificação, a CESAN apresentou sua **Defesa Prévia – Ofício PR/003/030/2020** (fls. 25 a 30), a qual foi analisada pela equipe de Especialistas da ARSP no **Parecer Técnico PT/DS/GSB/Nº 127/2021** (fls. 32 a 38). 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 013/2020** (fls. 11 a 14).

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

**C1:** Foram realizados 319 pedidos de religação (supressão) fora do prazo no período de 01/2013 a 07/2018.

**C2:** Foram realizados 384 pedidos de restabelecimento (corte) fora do prazo no período de 01/2013 a 07/2018.

**C3:** Foram realizadas 188 Vitorias fora do prazo no período de 01/2013 a 07/2018.

*C4: Foram realizadas 949 ligações de água fora do prazo no período de 01/2013 a 07/2018.*

*C5: Foram realizadas 383 ligações de esgoto fora do prazo no período de 01/2013 a 07/2018.*

*C6: Foram realizadas leituras para fins de faturamento, com intervalos entre os ciclos (09, 11, 12, 13, 14, 16, 17, 78, 60 e 80) superior a 34 dias no período janeiro/2013 a julho/2018.*

*C7: Existe 2 ligações de água dos 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, 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, 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 apresente notificação é referente a 07 (sete) 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

14. Passando para a análise do mérito do caso concreto, o prestador de serviços apresentou uma série de argumentações 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 127/2021** (fls. 32 a 38).

16. Seguindo o entendimento da equipe da ARSP no referenciado Parecer Técnico, concluo pelo indeferimento da defesa apresentada, mantendo parcialmente as irregularidades descritas e a aplicação da penalidade para as inconsistências que permanecem nas constatações C1, C2, C3, C4, C5, C6 e C7.

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

### C1:

**Argumentos do Prestador:** A CESAN esclarece 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, embora os mesmos que já fossem monitorados, analisados e dadas as providências.

Alega que a execução dos serviços de religação possui complexidade operacional em função da profundidade dos ramais ou obras nas calçadas pelo cliente, dificultando a execução dos serviços.

Relata que a maioria das religações pode ser executada sem a presença do cliente em função da posição da caixa termoplástica na calçada, entretanto há casos em que os agentes precisam acessar o interior do imóvel. Nesses casos, 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 mesmo não atende o que também ocasiona atraso na execução e a reprogramação dos serviços.

Por fim, informa que o prazo de execução dos serviços bem como os serviços rejeitados pela contratada são monitorados e quando apurada falha no cumprimento do prazo ou na qualidade do serviço, a contratada é notificada com eventual aplicação de penalidade na medição dos 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:*

*(...)*

§ 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 de terem sido tomadas ações corretivas, o prazo mínimo da legislação supracitada não foi cumprido no período relatado, configurando infração.

Entretanto, cumpre ressaltar que deve ser excluído da constatação o período de 01/2013 a 03/2015, tendo em vista que o prazo prescricional para a ARSP exercer seu poder punitivo é de 05 (cinco) anos.

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

## C2:

**Argumentos do Prestador:** A CESAN esclarece que a execução dos referidos serviços está condicionada a fatores que dependem exclusivamente dos clientes para o atendimento, o que por vezes prejudica o atendimento dentro do prazo estabelecido.

Cita como exemplo os casos de padrões internos e fora das normas técnicas vigentes que impossibilitaram a execução conforme programação, além dos casos em que o solicitante informa o pagamento das faturas pendentes e no ato da execução do serviço os técnicos identificam que não foram pagas e em todas as situações, de forma a conceder a facilidade de não exigir que o cliente refizesse o pedido, era dado prazo extra para que as adequações ou pagamento das faturas fossem realizados. Relata ainda os casos em que se faz necessário o apoio técnico do outras unidades tais como retroescavadeira.

Informa que em busca de melhoria desse processo implementou o painel de controle de prazos, permitindo uma gestão mais eficiente e eficaz da atividade, promoveu ainda adequação no procedimento operacional de forma a dar baixa em todas as 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.

§ 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 providências posteriores para melhorias dos procedimentos operacionais, o prazo mínimo da legislação supracitada não foi cumprido no período relatado, configurando infração.

Entretanto, cumpre ressaltar que deve ser excluído da constatação o período de 01/2013 a 03/2015, tendo em vista que o prazo prescricional para a ARSP exercer seu poder punitivo é de 05 (cinco) 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 alega que o serviço está exposto a fatores climáticos e de disponibilidade do solicitante que, por vezes, prejudicam o atendimento dentro do prazo estabelecido.

Cita como exemplo a situação de indisponibilidade do futuro cliente para agendamento da vistoria acompanhada, impossibilitando que esta fosse executada, conforme programação da companhia, como também a situação em que o solicitante descumprir algum dos requisitos para obtenção da ligação como deixar de instalar o tubo de espera ou deixar de realizar o corte da calçada de revestimento especial, nesses casos, de forma a conceder a facilidade de não exigir que o mesmo refizesse o pedido, era aguardada a adequação, ocasionando o atraso no sequenciamento da vistoria para execução operacional.

Relata 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 o 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.

Informa ainda que implementou o painel de controle de prazos, permitindo uma melhor gestão de prazos.

**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 posteriores como adequação no uso de veículos e melhorias nos procedimentos, o prazo mínimo da legislação supracitada não foi cumprido no período relatado, configurando infração.

Entretanto, cumpre ressaltar que deve ser excluído da constatação o período de 01/2013 a 03/2015, tendo em vista que o prazo prescricional para a ARSP exercer seu poder punitivo é de 05 (cinco) anos.

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

### C4:

**Argumentos do Prestador:** A CESAN alega que 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 e esclarece que tem buscado incessantemente alternativa para a redução no tempo de atendimento, visando a prestação dos serviços dentro do prazo da Carta de Serviços.

Informa 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. Para este acompanhamento foi criado o painel de controle de prazos, permitindo uma gestão mais eficaz da atividade.

Ressalta que em Junho de 2018 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.”*

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

Entretanto, cumpre ressaltar que deve ser excluído da constatação o período de 01/2013 a 03/2015, tendo em vista que o prazo prescricional para a ARSP exercer seu poder punitivo é de 05 (cinco) anos.

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 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 e esclarece que tem buscado incessantemente alternativa para a redução no tempo de atendimento, visando a prestação dos serviços dentro do prazo da Carta de Serviços.

Informa 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. Para este acompanhamento

foi criado o painel de controle de prazos, permitindo uma gestão mais eficaz da atividade.

Ressalta que em Junho de 2018 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.”***

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

Entretanto, cumpre ressaltar que deve ser excluído da constatação o período de 01/2013 a 03/2015, tendo em vista que o prazo prescricional para a ARSP exercer seu poder punitivo é de 05 (cinco) anos.

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 as matrículas percebidas na referência 12/2014 são referentes à troca de ciclos de diversos clientes devido à implantação do sistema GIS e conseqüente diminuição de 20 para 18 ciclos de faturamento, essa alteração foi comunicada aos clientes através da fatura e à ARSP por meio de processo protocolado.

Esclarece que os ciclos 60 e 80 são de execução manual, com data de leitura fixa, porém houve necessidade de alteração dessas datas por conta de feriados e atualmente o cronograma de 2020 já foi ajustado, não existindo mais esse tipo de erro.

**Avaliação ARSP:** De acordo com o artigo 81º da Resolução ARSI nº 008/2010:

*“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.

Entretanto, cumpre ressaltar que deve ser excluído da constatação o período de 01/2013 a 03/2015, tendo em vista que o prazo prescricional para a ARSP exercer seu poder punitivo é de 05 (cinco) anos.

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

**C7:**

**Argumentos do Prestador:** A CESAN esclarece que por meio de seus processos e dada à complexidade em se manter 100% do parque hidrometrado, atua no sentido de analisar os motivos pelos quais existe impedimento na conclusão do processo de hidrometração das ligações.

Com relação à constatação de ligações não hidrometradas, existem ligações que estão em processo de cobrança. Nesse caso, somente após a conclusão do processo de cobrança é possível realizar hidrometração para os clientes que negociarem seus débitos, atendendo dessa forma estratégia de bom uso de recurso, bem como a régua de cobrança aplicada pela Companhia.

Ressalta ainda que todas as ligações não medidas são monitoradas mensalmente e existe esforço contínuo visando hidrometração.

**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.

19. Conforme demonstrado no **Termo de Notificação TN/DS/GSB/ESP N.º 013/2020** (fls. 11 a 14) e na análise descrita nesta seção, permanece sete infrações administrativas cometidas pelo prestador de serviço, quais sejam C1, C2, C3, C4, C5, C6 e C7. As constatações C1 e C2 estão enquadradas como descumprimento do artigo 67 da Resolução ARSI n.º 008/2010. As constatações C3, C4 e C5 estão enquadradas como não cumprimento do artigo 15 da Resolução ARSI n.º 008/2010. A constatação C6 trata caracteriza-se como descumprimento do artigo 81 da Resolução ARSI n.º 008/2010. Já a constatação C7 apresenta descumprimento do artigo 69 da Resolução ARSI n.º 008/2010. Ambos os casos são passíveis da aplicação da penalidade de advertência.

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, uma vez que não há que se falar em violação dos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade.
- C. Pelo indeferimento da defesa apresentada, mantendo parcialmente as irregularidades descritas e a aplicação da penalidade para as inconsistências que permanecem nas constatações C1, C2, C3, C4, C5, C6 e C7 e, conseqüentemente, pela lavratura do Auto de Infração AI/DS/GSB N.º 026/2022.
- 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 026/2022 e a possibilidade, se desejado, de defesa à Diretoria Colegiada pela Infração aplicada.

22. É como decido.

Vitória (ES), 10 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 10/02/2022 17:21:28 -03:00



### INFORMAÇÕES DO DOCUMENTO

Documento capturado em 10/02/2022 17:21:28 (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/2022-1XQW9K>