

## DECISÃO ARSP/DS/021/2022 – DIRETORIA DE SANEAMENTO BÁSICO E INFRAESTRUTURA VIÁRIA

**PROCESSO:** 86500139  
**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 091/2020, referente à fiscalização do Sistema Comercial e de Atendimento aos Usuários (bloco 5) no Município de Iúna – ES (Relatório de Fiscalização RF/DS/GSB/090/2020)

### 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 Iúna – ES.
2. Diante dos achados da ARSP foi emitido o **Relatório de Fiscalização RF/DS/GSB/090/2020** (fls. 15 a 18) e o **Termo de Notificação TN/DS/GSB/ESP N.º 091/2020** (fls. 13 a 14). Em conformidade com os documentos referenciados, a equipe de fiscalização da ARSP constatou 04 (quatro) inconformidades passíveis de aplicação de penalidades à CESAN, bem como fez 04 (quatro) determinações.
3. Em resposta ao referenciado Termo de Notificação, a CESAN apresentou sua **Defesa Prévia – Ofício P-CAC/001/002/2020** (fls. 22 a 25), a qual foi analisada pela equipe de Especialistas da ARSP no **Parecer Técnico PT/DS/GSB/N.º 087/2021** (fls. 27 a 32). 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 091/2020** (fls. 13 a 14).
6. Conforme descrito no referenciado Termo de Notificação, a ARSP notificou a CESAN quanto as seguintes constatações:

**C1:** Foi realizado 1 pedido de ligação de água fora do prazo no período de 09/2017 a 01/2019.

**C2:** Foram realizados 3 pedidos de religação (supressão) fora do prazo no período de 09/2017 a 01/2019.

**C3:** Foram realizados 5 pedidos de restabelecimento (corte) fora do prazo no período de 09/2017 a 01/2019.

*C4: Informado pela concessionária de água que foi realizado um corte indevido no período de 09/2017 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. Cumpre esclarecer, todavia, que a presente notificação é referente a 04 (quatro) 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 (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.

15. Tais argumentações foram devidamente analisadas pelos Especialistas da Agência, no **Parecer Técnico PT/DS/GSB/Nº 087/2021** (fls. 27 a 32).

16. Seguindo o entendimento da equipe técnica da ARSP no referenciado Parecer Técnico, concluo pelo: a) indeferimento total ou parcial da defesa apresentada e aplicação da penalidade para as inconsistências que permanecem nas constatações C2 e C3; b) deferimento da defesa apresentada e encerramento da aplicação da penalidade para as constatações C1 e C4.

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

### C1:

**Argumentos do Prestador:** A CESAN alega que o cliente solicitou a ligação de água no dia 11/07/2018, a vistoria foi executada no dia 13/07/2018, com dois (02) dias úteis após a solicitação e a ligação de água foi executada no dia 01/08/2018, no 15º dia útil após a solicitação e que, portanto, a solicitação do cliente foi atendida dentro dos quinze (15) dias úteis determinados para ARSP, não causando nenhum prejuízo ou atraso à solicitação do cliente.

**Avaliação ARSP:** Considerando que a Resolução ARSP 008/2018 estabelece que o prazo máximo do pedido de ligação é de 15 dias úteis, e conforme as informações apresentadas a solicitação do cliente foi atendida dentro deste período, presume-se procedente a alegação da prestadora.

Situação Atual: constatação encerrada.

### C2:

**Argumentos do Prestador:** A CESAN informa que todos os serviços foram realizados atendendo ao pedido legal dos clientes.

Esclarece que os serviços por vezes possuem complexidades operacionais em função da profundidade dos ramais ou obras nas calçadas realizadas pelo cliente dificultando a execução dos serviços e que a maioria 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.

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 o desvio verificado representou desvio de 2,8%, em relação ao total de solicitações atendidas no período, e que sob o prisma da proporcionalidade e razoabilidade, aplicar a penalidade máxima prevista não nos parece adequado, razão pela qual, se requer a revisão da penalidade e conversão em determinação orientativa.

**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 providências relatadas, o prazo mínimo estipulado pelo regramento vigente não foi cumprido no referido período, configurando infração.

Situação Atual: manutenção da notificação e aplicação da penalidade.

**C3:**

**Argumentos do Prestador:** A CESAN informa que a Solicitação de Serviço 01/19 28003-1, contabilizada com atendimento fora do prazo, foi encerrada com código de baixa equivocado. O serviço executado foi de corte com tubete e no encerramento utilizou-se o código de religação.

Esclarece que todos os serviços foram realizados atendendo ao pedido legal dos clientes e que os serviços por vezes possuem complexidades operacionais em função da profundidade dos ramais ou obras nas calçadas realizadas pelo cliente dificultando a execução dos serviços. A maioria 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.

Relata que para correção desses acontecimentos, a CESAN 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.

**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 alegadas providências posteriores para melhorias nos procedimentos e da informação de que a solicitação de serviço SS: 01/19 28003-1 foi atendida dentro do prazo mínimo da legislação supracitada, o mesmo não foi cumprido para as demais solicitações, configurando infração.

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, conforme consta no sistema, a supressão na matrícula ocorreu de acordo com a informação do cliente por meio da SS 07/18 053696-01.

Informa que no mesmo dia o cliente retornou ao escritório informando um novo HD, que seria o correto para supressão. Ressalta que o corte e a religação da matrícula foram realizados no mesmo dia.

**Avaliação ARSP:** Tendo em vista que, apesar do equívoco relatado, o corte e a religação foram executados no mesmo dia, não havendo nenhuma reclamação por parte do usuário nesta ARSP, presume-se procedente a alegação apresentada.

Situação Atual: constatação encerrada.

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 091/2020** (fls. 13 a 14) e na análise descrita nesta seção, permanece duas infrações administrativas cometidas pelo prestador de serviço, qual seja C2 e C3. As constatações estão enquadradas como descumprimento artigo 67 da Resolução ARSI nº 008/2010 e 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 acolhimento parcial do mérito, decidindo por:
  - C.1) indeferir, total ou parcialmente, a defesa apresentada, aplicando a penalidade para as inconsistências que permanecem nas constatações C2 e C3 e, conseqüentemente, lavrar o Auto de Infração AI/DS/GSB N.º 021/2022;
  - C.2) deferir a defesa apresentada, encerrando a aplicação da penalidade para as constatações C1 e C4.
- 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 021/2022 e a possibilidade, se desejado, de recurso à Diretoria Colegiada pela Infração aplicada.

22. 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 10:32:42 -03:00



### INFORMAÇÕES DO DOCUMENTO

Documento capturado em 09/02/2022 10:32:42 (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-WSLH5M>