

DECISÃO ARSP/DS/062/2022 – DIRETORIA DE SANEAMENTO BÁSICO E INFRAESTRUTURA VIÁRIA

PROCESSO: 87357100
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 029/2019, referente à fiscalização do Sistema Comercial e de Atendimento aos Usuários (bloco 5) no Município de Santa Teresa – ES (Relatório de Fiscalização RF/DS/GSB/023/2019)

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 Santa Teresa – ES.

2. Diante dos achados da ARSP foi emitido o **Relatório de Fiscalização RF/DS/GSB/023/2019** (fls. 13 a 21) e o **Termo de Notificação TN/DS/GSB/ESP N.º 029/2019** (fls. 09 a 12). 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/003/007/2020** (fls. 23 a 27), a qual foi analisada pela equipe de Especialistas da ARSP no **Parecer Técnico PT/DS/GSB/Nº 106/2021** (fls. 34 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 029/2019** (fls. 09 a 12).

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

C1: Foram realizados 11 pedidos de Vistoria fora do prazo no período de 05/2016 a 02/2019.

C2: Foram realizados 12 pedidos de Ligação de Água fora do prazo no período de 05/2016 a 02/2019.

C3: Foram realizados 16 pedidos de Ligações de Esgoto fora do prazo no período de 05/2016 a 02/2019.

C4: Foi realizado 1 pedido de Religação (Supressão) fora do prazo no período de 05/2016 a 02/2019.

C5: Foram realizados 6 pedidos de Reestabelecimento (Corte) fora do prazo no período de 05/2016 a 02/2019.

C6: Informado pela concessionária de água que foi realizado um corte indevido no período de 05/2016 a 02/2019.

C7: Foi realizada leitura com intervalo superior a 34 dias entre leituras, no ciclo 80 entre as referências 201708 e 201709.

7. Demonstrada as constatações, passo a fundamentar a defesa apresentada.
8. Conforme defesa prévia, o prestador de serviços apresentou uma série de argumentações para justificar as constatações observadas pela equipe técnica da ARSP no ato de fiscalização.
9. Tais argumentações foram devidamente analisadas pelos Especialistas da Agência, no **Parecer Técnico PT/DS/GSB/Nº 106/2021** (fls. 34 a 39).
10. Seguindo o entendimento da equipe técnica da ARSP no referenciado Parecer Técnico, concluo: a) por deferir os argumentos apresentados às constatações C4 e C6, classificando-as como encerradas; b) por indeferir os argumentos apresentados às constatações C1, C2, C3, C5 e C7, mantendo-se a elas a aplicação das penalidades.
11. Transcrevo a seguir os argumentos que foram acatados por esta Diretoria:

C1:

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.

Informa ainda que implementou o painel de controle de prazos, permitindo uma melhor gestão de prazos e a implantação da transmissão de dados de campo via aplicativo mobile, permitindo o ágil sequenciamento da vistoria considerada premissa para a conclusão desta etapa que antecede o serviço operacional.

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.

Situação Atual: manutenção da notificação e aplicação da penalidade.

C2:

Argumentos do Prestador: A CESAN alega que à época da execução das demandas de ligação de água cumpridas fora do prazo o polo não tinha contrato de aluguel de equipamentos e que grande parte das SS's executadas fora deste prazo exigiam a utilização de retroescavadeira, máquina cortadora de pisos, entre outros, havendo dificuldade de atender as demandas no prazo concedido devido a necessidade dos equipamentos supracitados.

Informa que houve uma redução considerável de atrasos a partir de 2018 devido a maior facilidade em alugar/contratar os equipamentos indispensáveis à execução das demandas.

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 agilidade na obtenção dos equipamentos, o prazo mínimo da legislação supracitada não foi cumprido no período relatado, configurando infração.

Situação Atual: manutenção da notificação e aplicação da penalidade.

C3:

Argumentos do Prestador: A CESAN alega que à época da execução das demandas de ligação de água cumpridas fora do prazo o polo não tinha contrato de aluguel de equipamentos e que grande parte das SS's executadas fora deste prazo exigiam a utilização de retroescavadeira, máquina cortadora de pisos, extensão de rede

de esgoto, entre outros, havendo dificuldade de atender as demandas no prazo concedido devido à necessidade dos equipamentos supracitados.

Informa que houve uma redução considerável de atrasos a partir de 2018 devido a maior facilidade em alugar/contratar os equipamentos indispensáveis à execução das demandas.

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 agilidade na obtenção dos equipamentos, o prazo mínimo da legislação supracitada não foi cumprido no período relatado, configurando infração.

Situação Atual: manutenção da notificação e aplicação da penalidade.

C4:

Argumentos do Prestador: *A CESAN alega que o atraso na religação de supressão ocorreu devido ao cliente portador da matrícula 0563805-4 ter feito o pedido de supressão em 04/02/2016 e o pedido de religação na data de 01/02/2018, dois anos após, e ao chegar ao local foi constatado que o padrão (cavalete) estava fora dos padrões, tendo sido a religação efetuada na data de 06/02/2018, assim que o padrão foi regularizado.*

Avaliação ARSP: Conforme a Resolução ARSI nº 008/2010:

“Art. 65 Os ramais de água ou esgoto poderão ser suprimidos pelas seguintes razões:

I. por interesse do usuário titular, mediante pedido, observado o cumprimento das obrigações previstas em contratos e a legislação pertinente;”

“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.”

“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.”

Tendo em vista a informação de que a religação foi efetuada assim que o padrão foi regularizado, não havendo reclamações registradas nesta ARSP, presume-se procedente a alegação da prestadora.

Situação Atual: constatação encerrada.

C5:

Argumentos do Prestador: A CESAN esclarece que ao observar os atrasos na execução deste tipo de serviço, foi realizada uma reunião com a equipe envolvida para informar sobre os prazos e a necessidade de atenção aos procedimentos operacionais nos serviços de manutenção e atendimento ao cliente e alega que após tal procedimento não incidiram mais ocorrências desta constatação.

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

Situação Atual: manutenção da notificação e aplicação da penalidade.

C6:

Argumentos do Prestador: A CESAN esclarece que o corte indevido ocorreu devido a uma demanda de corte com tubete para o vizinho do imóvel portador da

matrícula 0188511-1, em imóvel não identificado por número e devido à grande quantidade de cortes com tubete emitidas na época a equipe da manutenção acabou por fazer o corte no hidrômetro vizinho.

Informa que na data que ocorreu o corte indevido o cliente ligou para a CESAN informando, conforme SS 08/18-005967-01 registrada às 12h09min, observando o equívoco, a equipe voltou a o local 1h30min após o ocorrido, munido da SS 08/18-006548-01 e corrigiu a falha, de modo que o cliente não ficasse sem abastecimento.

Avaliação ARSP: De acordo com o artigo 62º da Resolução ARSI nº 008/2010:

“Art. 62 Será considerada interrupção indevida aquela que não estiver amparada nesta Resolução

§ 1º Nas hipóteses deste capítulo, constatada que a interrupção do abastecimento de água e/ou a coleta de esgoto foi indevida, o prestador de serviços ficará obrigado a efetuar o restabelecimento ou a religação, no prazo máximo de 12 (doze) horas a partir da reclamação do usuário, sem ônus para o mesmo.”

Tendo em vista que o reestabelecimento do abastecimento ocorreu 1h30min a partir da reclamação do usuário, presume-se o atendimento ao regulamento supracitado.

Situação Atual: constatação encerrada.

C7:

Argumentos do Prestador: *A CESAN alega que considerando que o Ciclo de 80 é de execução manual, com data de leitura fixa, 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) foi feriado de Aniversário de Vitória.

Pontua que os Cronogramas do ano de 2019 estão ajustados não mais existindo esse tipo de erro.

Avaliação ARSP: Conforme Art. 81 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, foi realizada leitura com intervalo superior ao estipulado, configurando infração.

Situação Atual: manutenção da notificação e aplicação da penalidade.

12. 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.

13. Conforme demonstrado no **Termo de Notificação TN/DS/GSB/ESP N.º 029/2019** (fls. 09 a 12) e na análise descrita nesta seção, permanece cinco infrações administrativas cometidas pelo prestador de serviço, quais sejam C1, C2, C3, C5 e C7. As contatações C1, C2 e C3 estão enquadradas no Grupo 2, Artigo 13, Inc. XIV, da Resolução ARSP nº 018/2018, que descreve a seguinte conduta infratora: “Deixar de cumprir os prazos de vistoria e/ou de execução da ligação de água e/ou esgoto previstos no regramento vigente”. A constatação C5 está enquadrada no Grupo 1, Artigo 12, Inc. V, da Resolução ARSP nº 018/2018, que descreve a seguinte conduta infratora: “Deixar de efetuar a religação e/ou restabelecimento dos serviços nas unidades usuárias, nas condições e prazos definidos nos regramentos vigentes”. Já a constatação C7 está enquadrada no Grupo 3, Artigo 14, Inc. VIII, da Resolução ARSP nº 018/2018, que descreve a seguinte conduta infratora: “Realizar leituras, faturamentos e/ou outras cobranças de serviços em desconformidade com o que dispõe o regramento vigente”. Ambos os casos são passíveis da aplicação da penalidade de advertência.

14. É a fundamentação, passo à decisão.

III – DA DECISÃO

15. 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. Por deferir os argumentos apresentados às constatações C4 e C6, classificando-as como encerradas;
- C. Por indeferir os argumentos apresentados às constatações C1, C2, C3, C5 e C7, mantendo-se a elas a aplicação das penalidades e, conseqüentemente, pela lavratura do Auto de Infração AI/DS/GSB N.º 062/2022.
- 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 062/2022 e a possibilidade, se desejado, de recurso à Diretoria Colegiada pela Infração aplicada.

16. É como decido.

Vitória (ES), 29 de julho 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 29/07/2022 17:51:08 -03:00



INFORMAÇÕES DO DOCUMENTO

Documento capturado em 29/07/2022 17:51:08 (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-R35JDG>