

DECISÃO ARSP/DS/029/2022 – DIRETORIA DE SANEAMENTO BÁSICO E INFRAESTRUTURA VIÁRIA

PROCESSO: 87352052
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 025/2019, referente à fiscalização do Sistema Comercial e de Atendimento aos Usuários (bloco 5) no Município de Vila Velha – ES (Relatório de Fiscalização RF/DS/GSB/025/2019)

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 Vila Velha – ES.
2. Diante dos achados da ARSP foi emitido o **Relatório de Fiscalização RF/DS/GSB/019/2019** (fls. 12 a 19) e o **Termo de Notificação TN/DS/GSB/ESP N.º 025/2019** (fls. 10 a 11). Em conformidade com os documentos referenciados, a equipe de fiscalização da ARSP constatou 08 (oito) inconformidades passíveis de aplicação de penalidades à CESAN, bem como fez 08 (oito) determinações.
3. Em resposta ao referenciado Termo de Notificação, a CESAN apresentou sua **Defesa Prévia – Ofício PR/003/004/2020** (fls. 21 a 29), a qual foi analisada pela equipe de Especialistas da ARSP no **Parecer Técnico PT/DS/GSB/Nº 117/2021** (fls. 38 a 46). 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 025/2019** (fls. 10 a 11).
6. Conforme descrito no referenciado Termo de Notificação, a ARSP notificou a CESAN quanto as seguintes constatações:

C1: Foram realizadas pela Cesan 391 vistorias para nova ligação fora do prazo estabelecido nos regramentos vigentes no período de 01/2013 a 03/2019.

C2: Foram efetuadas pela Cesan 1.365 ligações de água fora do prazo estabelecido nos regramentos vigentes no período de 01/2013 a 03/2019.

C3: Foram realizadas pela Cesan 628 ligações de esgoto fora do prazo estabelecido nos regramentos vigentes no período de 01/2013 a 03/2019.

C4: Foram realizadas pela Cesan 520 religações de água (casos em que houve supressão do ramal predial) fora do prazo no período de Janeiro/2013 até Dezembro/2015 e Outubro/2018 até Fevereiro/2019.

C5: Foram realizados pela Cesan 399 reestabelecimentos da ligação de água (casos em que não houve supressão do ramal predial) fora do prazo no período de Janeiro/2013 até Dezembro/2015 e Outubro/2018 até Fevereiro/2019.

C6: Existem 1.998 ligações de água de usuários da Cesan que não possuem hidrometração.

C7: Foram realizadas leituras de volume consumido, para fins de faturamento, com intervalos entre os ciclos inferiores a 26 dias e superiores a 34 dias no período de Janeiro/2013 a Fevereiro/2019.

C8: Foram realizados 3 cortes indevidos no período de Janeiro/2013 a Dezembro/2015 e de Outubro/2018 até Fevereiro/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, 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.

II.ii. Da Preliminar de Prescrição Apontada

14. Após análise do pleito da CESAN e corroborando com o entendimento da mesma e dos especialistas da ARSP, entendo que deve ser excluído das constatações o período anterior a 16/12/2014, tendo em vista que o prazo prescricional para a ARSP exercer seu poder punitivo é de 05 (cinco) anos.

15. Destaco que a prescrição apontada será considerada caso a caso nas constatações, listadas no tópico a seguir.

II.iii - Do mérito das constatações apontadas na fiscalização

16. 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.

17. Tais argumentações foram devidamente analisadas pelos Especialistas da Agência, no **Parecer Técnico PT/DS/GSB/Nº 117/2021** (fls. 38 a 46).

18. 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, C7 e C8.

19. 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 onde o solicitante deixa de instalar o tubo de espera ou de realizar o corte da calçada de revestimento especial, em ambos os casos para conceder 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 no ano de 2019 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 adotadas, 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 16/12/2014, 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 relata que de 2013 a julho/2014 a contratada Montalvani encontrava-se com dificuldades financeiras não conseguindo atender as demandas em tempo hábil. Assim foi iniciado processo para nova contratação.

Informa ainda que de agosto/2014 até 2019 a contratada era a Darwin Engenharia e foram observados atrasos pontuais que são oriundos da demora na emissão de licença por parte da Prefeitura.

Afirma ainda que todos os serviços de ligação são terceirizados e a não conformidade citada resultou em avaliações negativas, multas contratuais e suspensão temporária ao contratado, tendo assim, sido tomadas todas as medidas que cabiam à CESAN.

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 com relação às contratadas, 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 16/12/2014, 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 relata que de 2013 a fevereiro/2014 a contratada VA Saneamento encontrava-se com dificuldades financeiras não conseguindo atender as demandas em tempo hábil. Assim foi iniciado processo para nova contratação.

Informa ainda que de março/2014 até 2019 a contratada era a Politec Engenharia que inicialmente teve dificuldades para executar o acumulado de ligações pendentes do contrato anterior. Relata que no decorrer do ano de 2015 começaram as dificuldades financeiras e houve trocas de proprietário na intenção de melhoria da empresa e houveram várias reuniões na tentativa de sanar os problemas contratuais, no entanto a contratada não apresentou melhorias e em 2016 foi iniciado o processo licitatório para a PPP.

Afirma ainda que todos os serviços de ligação são terceirizados e a não conformidade citada resultou em avaliações negativas, multas contratuais e suspensão temporária ao contratado.

Salienta que a partir do contrato de PPP no município de Vila Velha, em julho de 2017, o atendimento no prazo dessas ligações também é acompanhado por meio dos índices de performance da concessionária e em casos não atendimento acima do desvio aceitável, a mesma poderá ter redução em sua contraprestação.

Relata que desde o início do contrato com a PPP, no período avaliado, foram somente 24 Ss atendidas fora do prazo de um total de 1.053 Ss e esclarece que os atrasos do 1º trimestre de 2018 ocorreram devido a um acréscimo considerável de solicitações de pedido de ligações de esgoto a partir do início da vigência da Tarifa de Disponibilidade de Esgoto (agosto/2017) e no 1º trimestre de 2019, ocorreram atrasos devido ao impedimento da guarda municipal, por necessidade de liberação do trânsito.

Ressalta por fim que foram tomadas todas as medidas que cabiam à CESAN.

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 com relação às contratadas, 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 16/12/2014, 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 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.

Informa que como ação corretiva, 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:

(...)

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.”

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 16/12/2014, 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 do quantitativo de religações efetuadas fora do prazo 272 (68%) tiveram retorno de “Cliente Ausente” ou o prazo de seu em “Feriado ou Fim de Semana”. Esclarece que nos casos de “Cliente Ausente” com o padrão de ligação interno é necessária a presença do cliente para realização da religação.

Relata que se a execução não ocorrer na primeira tentativa, que é realizada dentro do prazo legal, não há qualquer registro de que houve uma tentativa de se realizar dentro do prazo legal estipulado, o que estava apontando atrasos na religação.

Informa que será solicitado que a contratada retorne com todas as informações de tentativas até a execução do fato da religação, justificando os casos de insucesso quando couber.

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:

I. até 48 (quarenta e oito) horas nos casos em que não houver retirada do ramal predial. (...)

Apesar das alegadas providências, 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 16/12/2014, 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 esclarece que por meio de seus processos e dada à complexidade em de manter 100% do parque hidrometrado, atua no sentido de analisar os motivos pelos quais existe impedimento na conclusão dos processos de hidrometração das ligações.

Alega que em relação à constatação de ligações não hidrometradas, entende que são casos específicos com tratamentos diferenciados que demandam esforços operacionais e estratégicos diferenciados para execução dos serviços.

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

Informa que como ação corretiva, em 2019 foi elaborado mapa temático onde foi possível identificar áreas de difícil acesso e com impedimento de execução dos serviços, em decorrência da violência urbana e risco social e que esse mapeamento irá proporcionar condição de parcerias externas, iteração com líderes comunitários, prefeituras e agentes públicos, na busca por mitigar parte do passivo existente.

Salienta ainda que no mesmo mapa foram lançados pontos correspondentes às ligações não medidas para análise e definição de estratégia de atuação e é possível identificar claramente que grande concentração de ligações não medidas encontra-se em área com restrições operacionais.

Por fim, destaca que das 1.998 ligações não medidas, 16% já foram regularizadas, 8% tiveram a execução foi impedida por parte do cliente, 25% estão em área de restrição operacional e 39% estão no processo de cobrança com possibilidade de serem suprimidas, além de ligações cujos imóveis estão em situação de demolido ou abandonado, sem que o cliente tenha solicitado supressão, nesse caso somente após a conclusão do processo de cobrança é possível realizar a hidrometração para os clientes que negociarem seus débitos.

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 de terem sido tomadas ações corretivas, o regramento supracitado não foi cumprido, configurando infração.

Situação Atual: manutenção da notificação e aplicação da penalidade.

C7:

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 consequente 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 o período percebido entre 22/02/2016 e 18/03/2016 que gerou 25 dias de venda é resultado de uma falha existente apenas na demonstração da data da leitura no sistema comercial, não representando a data real da leitura. Essa alteração de dados ocorreu após a leitura no dia 21/03/2016 o que resulta em um período de 28 dias de venda. Encaminha em anexo duas faturas que comprovam a data correta da leitura no dia 21/03/2016. Relata que o erro foi identificado e está sendo desenvolvida no novo sistema comercial uma sistemática que não permita a alteração de dados.

Alega ainda 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 2019 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 devem ser excluídos da constatação os períodos de 22/02/2016 e 18/03/2016, considerando que conforme esclarecimento apresentado houve a ocorrência de erro formal, e 01/2013 a 16/12/2014, 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.

C8:

Argumentos do Prestador: A CESAN lista as matrículas referentes aos cortes indevidos e esclarece que:

- Matrícula 0056890-2: o corte indevido foi realizado no dia 18/12/2014 (quarta-feira) e as faturas já haviam sido quitadas em 12/12/2014 (sexta-feira). Informa que houve uma inconsistência no lote de arrecadação o que atrasou a baixa das faturas pagas, que ocorreu em 17/012/2014, após a geração do lote de corte enviado para a contratada. Relata que foram feitos ajustes no sistema para que o arquivo de corte seja gerado somente após os processamentos dos arquivos de arrecadação.

- Matrícula 0607115-5: atualmente foi reforçado junto a contratada a necessidade de cuidado na correta identificação do imóvel.

- Matrícula 0550148-2: em vistoria ao imóvel foi retornada a informação de “ABASTECIMENTO COM 10 MCA DE PRESSÃO NO CAVALETE, IMÓVEL COM 2 PAVIMENTOS”, não tendo sido constatada reclamação do cliente.

Avaliação ARSP: Referente ao corte efetuado na matrícula 0550148-2, de acordo com o artigo 62 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.

§ 2º No caso de interrupção indevida do fornecimento, o prestador de serviços deverá creditar na fatura subsequente, a título de multa revertida em favor do usuário, o equivalente ao valor estabelecido para o serviço de religação”

Tendo em vista a informação de que não houve interrupção do abastecimento ou reclamação por parte do cliente, constata-se o atendimento ao parágrafo 1º do Art. 62 da Resolução ARSI nº 008/2010 acima transcrito.

Com relação às demais matrículas citadas na constatação, conforme 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.

§ 2º No caso de interrupção indevida do fornecimento, o prestador de serviços deverá creditar na fatura subsequente, a título de multa revertida em favor do usuário, o equivalente ao valor estabelecido para o serviço de religação”

Apesar das justificativas apresentadas, o regramento supracitado não foi cumprido, configurando infração.

Entretanto, cumpre ressaltar que deve ser excluído da constatação o período de 01/2013 a 16/12/2014, 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.

20. 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.

II.iii – Da dosimetria da pena

21. Conforme demonstrado no **Termo de Notificação TN/DS/GSB/ESP N.º 025/2019** (fls. 10 a 11) e na análise descrita na seção anterior, permanecem oito infrações administrativas cometidas pelo prestador de serviço, quais sejam: C1, C2, C3, C4, C5, C6, C7 e C8.

22. As constatações 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”. As constatações C4 e C5 estão enquadradas 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”. 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”. Já a constatação C8 está enquadrada no Grupo 4, Artigo 15, Inc. II, da Resolução ARSP nº 018/2018, que descreve a seguinte conduta infratora: “Suspender e/ou interromper indevidamente a prestação dos serviços, nos prazos e condições estabelecidos nos regramentos vigentes”. Ambos os casos são passíveis da aplicação da penalidade de advertência.

23. A constatação C6 está enquadrada no Grupo 2, Artigo 13, Inc. XIII, da Resolução ARSP nº 018/2018, que descreve a seguinte conduta infratora: “Deixar de instalar equipamentos de medição de volume nas unidades usuárias, salvo nos casos específicos excepcionados no regramento vigente”.

24. Para o caso da constatação C6, após precisa análise do **Relatório de Fiscalização RF/DS/GSB/019/2019** (fls. 12 a 19) e o **Termo de Notificação TN/DS/GSB/ESP N.º 025/2019** (fls. 10 a 11), considerando as circunstâncias do caso concreto e observando os postulados da razoabilidade e da proporcionalidade, em conformidade com o estabelecido no art. 3º, § 1º, da Resolução ARSP nº 018/2018, assim decidi estabelecer a dosimetria das penalidades:

A. Com relação a C6, fixo a multa em R\$ 3.832,83 (a multa neste caso, considerando a natureza, a gravidade e a extensão da infração cometida, poderia variar de R\$ 3.832,83 a R\$ 7.452,72).

25. Destarte, com relação à infração cometida, depreende-se que a culpabilidade e a reprovabilidade da conduta do prestador de serviços foram de baixo grau, visto que o prestador informou que monitora mensalmente e individualmente as ligações não hidrometradas, que elaborou mapa temático para identificar os locais de vulnerabilidade social, que envidou esforços para regularização da medição, que não se identificou má fé do prestador, que não há nos autos qualquer comportamento pretérito que possa ser considerado em desfavor do prestador, dentre outras.

26. Dessa forma, considerando os postulados da razoabilidade e da proporcionalidade, esta diretoria optou por penalizar a prestadora de serviço no valor mais baixo possível dentro do grupo que se encaixam as penalidades mantidas.

27. É a fundamentação, passo à decisão.

III – DA DECISÃO

28. 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 primeira preliminar, uma vez que não há que se falar em violação dos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade. Com relação a segunda preliminar, destaca-se que o instituto da prescrição foi considerado constatação por constatação.

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, C7 e C8 e, conseqüentemente, pela lavratura do Auto de Infração AI/DS/GSB N.º 029/2022.

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 029/2022 e a possibilidade, se desejado, de Defesa à Diretoria Colegiada pela Infração aplicada.

29. É como decido.

Vitória (ES), 11 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 11/02/2022 17:23:00 -03:00



INFORMAÇÕES DO DOCUMENTO

Documento capturado em 11/02/2022 17:23:00 (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-ZX9S9L>