



AGÊNCIA DE REGULAÇÃO DE SERVIÇOS  
PÚBLICOS DO ESPÍRITO SANTO

**RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO  
RF/DS/GSB/008/2022  
(Processo: 2022-86VRQ)**

**Município:** São Roque do Canaã  
**Assunto:** Fiscalização do Sistema Comercial e de  
atendimento aos usuários (Bloco 5)

**GERÊNCIA DE SANEAMENTO BÁSICO – GSB  
DIRETORIA DE SANEAMENTO BÁSICO E INFRAESTRUTURA VIÁRIA - DS**

Vitória – ES  
Abril/2022

## ÍNDICE

<b>1. IDENTIFICAÇÃO .....</b>	<b>3</b>
<b>2. CARACTERÍSTICAS DO PRODUTO .....</b>	<b>3</b>
<b>3. OBJETIVO .....</b>	<b>3</b>
<b>4. METODOLOGIA .....</b>	<b>4</b>
<b>5. CONSTATAÇÕES LEVANTADAS E NÃO CONFORMIDADES .....</b>	<b>4</b>
<b>6. EQUIPE TÉCNICA DA ARSP .....</b>	<b>6</b>

## 1. IDENTIFICAÇÃO

**ARSP: Agência de Regulação de Serviços Públicos do Espírito Santo.**

**Endereço:** Av. Nossa Senhora dos Navegantes, 955 – Enseada do Suá – CEP: 29050-335, Vitória/ES.

**Telefone:** (27) 3636-8500

**CESAN – Companhia Espírito Santense de Saneamento**

**Endereço:** Av. Governador Bley, 186 – Centro – Vitória – ES – CEP: 29010-150

**Telefone:** (27) 2127-5000

## 2. CARACTERÍSTICAS DO PRODUTO

Tipo: Sistema de Atendimento Comercial	
Fiscalização do Sistema de Atendimento Comercial do município de São Roque do Canaã	
Comunicação à Empresa: OF/ARSP/DS/Nº073/2022, recebido em 14/03/2022.	
Período de análise das informações: Março de 2019 a Fevereiro de 2022.	
Data inspeção ao Escritório de Atendimento: 04/04/2022	
Legislação: Lei Federal nº 11.445/2007; Lei Estadual nº 9.096/2008; Lei Federal nº 8.078/1990; Lei Federal nº 8.987/1995;	Lei Estadual nº 5.720/1998; Lei Complementar nº 827/2016; Resolução ARSI (Atual ARSP) nº 008/2010; Resolução ARSP Nº018/2018.

## 3. OBJETIVO

Este relatório detalha a ação de fiscalização periódica realizada pela ARSP, bem como análise de dados recebidos, para o município de São Roque do Canaã e escopo contido no Bloco 5, em cumprimento aos termos estabelecidos na Lei Federal Nº 11.445/07, Lei Estadual Nº 9.096/08, Lei Complementar nº 827/2016 e demais normativos vigentes.

O objetivo da ação de fiscalização foi verificar a conformidade das atividades comerciais e de atendimento aos usuários, no sentido de determinar o grau de conformidade do

sistema auditado, levando-se em consideração os requisitos de qualidade que o serviço deve oferecer, em concordância com a legislação pertinente, normas técnicas, contrato de programa.

#### 4. METODOLOGIA

A metodologia para desenvolvimento desta fiscalização compreendeu os procedimentos de vistoria técnica, levantamentos em campo e recepção e análise documental das informações comerciais e de dados de atendimento aos usuários do município de São Roque do Canaã, correspondente ao período de Março de 2019 a Fevereiro de 2022, conforme estabelecido no Manual de Fiscalização de Prestação de Serviços de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário da ARSP.

A seguir estão apresentadas as áreas objeto deste trabalho, constando de todos os itens e segmento.

ÁREA	ITEM	SEGMENTO
Comercial	<ul style="list-style-type: none"> <li>Serviços comerciais</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Atendimento ao usuário</li> <li>Ligação de água e esgoto</li> <li>Corte e religação de água</li> <li>Faturamento</li> </ul>

#### 5. CONSTATAÇÕES LEVANTADAS E NÃO CONFORMIDADES

São listadas neste capítulo as constatações apuradas durante a inspeção de campo, como também, aquelas em função das informações fornecidas pela CESAN.

**CONSTATAÇÃO C1:** Foram realizadas 9 vistorias fora do prazo no período de 03/2019 até 02/2022 conforme tabela abaixo.

	Atendidos no Prazo	Atendidos Fora do Prazo
<b>Vistoria*</b>	162	9

\*Período informado pela Cesan: 03/2019 até 02/2022.

**Não conformidade NC1** – Artigo 13, Inciso XIV, da Resolução ARSP nº 018/2018: “Deixar

4

de cumprir os prazos de vistoria e/ou de execução da ligação de água e/ou esgoto previstos no regramento vigente”.

**Enquadramento legal:** Cláusula 3.1 e 10.1 do Contrato de Programa nº 26022019-03, Art. 43 da Lei Federal 11.445/2007, Art. 52 da Lei Estadual nº 9.096/2008, Art. 6º da Lei Federal nº 8.987/1995, Art. 7º da Lei Estadual nº 5.720/1998, Art. 22 do Código de Defesa do Consumidor e Artigos 8º e 15º da Resolução ARSI nº 008/2010.

**Determinação D1** – A Cesan deve cumprir os prazos de vistoria e/ou de execução da ligação de água e/ou esgoto previstos no regramento vigente.

**Prazo para atendimento:** 5 dias úteis.

**CONSTATAÇÃO C2:** Foram realizados 4 pedidos de ligação de água fora do prazo no período de 03/2019 até 02/2022 conforme tabela abaixo.

	Atendidos no Prazo	Atendidos Fora do Prazo
Ligação de água*	71	4

\*Período informado pela Cesan: 03/2019 até 02/2022.

**Não conformidade NC2** – Artigo 13, Inciso XIV, da Resolução ARSP nº 018/2018: “Deixar de cumprir os prazos de vistoria e/ou de execução da ligação de água e/ou esgoto previstos no regramento vigente”.

**Enquadramento legal:** Cláusula 3.1 e 10.1 do Contrato de Programa nº 26022019-03, Art. 43 da Lei Federal 11.445/2007, Art. 52 da Lei Estadual nº 9.096/2008, Art. 6º da Lei Federal nº 8.987/1995, Art. 7º da Lei Estadual nº 5.720/1998, Art. 22 do Código de Defesa do Consumidor e Artigos 8º e 15º da Resolução ARSI nº 008/2010.

**Determinação D2** – A Cesan deve cumprir os prazos de vistoria e/ou de execução da ligação de água e/ou esgoto previstos no regramento vigente.

**Prazo para atendimento:** 15 dias úteis.

**CONSTATAÇÃO C3:** Foram realizados 4 pedidos de religação (supressão) fora do prazo no período de 03/2019 até 02/2022 conforme tabela abaixo.

	Atendidos no Prazo	Atendidos Fora do Prazo
Religação - Art. 67 Inciso II (supressão)*	32	4

\*Período informado pela Cesan: 03/2019 até 02/2022.

**Não conformidade NC3** – Artigo 12, Inciso V, da Resolução ARSP nº 018/2018: “Deixar de efetuar a religação e/ou restabelecimento dos serviços nas unidades usuárias, nas condições e prazos definidos nos regramentos vigentes”.

**Enquadramento legal:** Cláusula 3.1 e 10.1 do Contrato de Programa nº 26022019-03, Art. 43 da Lei Federal 11.445/2007, Art. 52 da Lei Estadual nº 9.096/2008, Art. 6º da Lei Federal nº 8.987/1995, Art. 7º da Lei Estadual nº 5.720/1998, Art. 22 do Código de Defesa do Consumidor e Artigos 8º e 67º da Resolução ARSI nº 008/2010.

**Determinação D3** – A Cesan deve efetuar as religações e/ou restabelecimentos dos serviços das unidades usuárias nas condições e prazos previstos nos regramentos vigentes.

**Prazo para atendimento:** 3 dias.

## 6. EQUIPE TÉCNICA DA ARSP

- Priscila Ribeiro Spala – Especialista em Regulação e Fiscalização
- Louise Bussolotti – Especialista em Políticas Públicas e Gestão Governamental
- Jéssica Novelli – Gerente de Saneamento Básico