



AGÊNCIA DE REGULAÇÃO DE SERVIÇOS  
PÚBLICOS DO ESPÍRITO SANTO

## RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO RF/DS/GSB/005/2018

(Processo:84434520)

**Município:** Vila Valério

**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

Janeiro/2019

## ÍNDICE

<b>1. IDENTIFICAÇÃO .....</b>	<b>3</b>
<b>2. CARACTERÍSTICAS DA FISCALIZAÇÃO .....</b>	<b>3</b>
<b>3. OBJETIVO .....</b>	<b>3</b>
<b>4. METODOLOGIA .....</b>	<b>4</b>
4.1. Áreas e Segmentos Visitados .....	4
<b>5. CONSTATAÇÕES LEVANTADAS E NÃO CONFORMIDADES .....</b>	<b>4</b>
<b>6. EQUIPE TÉCNICA DA ARSP .....</b>	<b>8</b>
<b>7. APOIO TÉCNICO À ARSP .....</b>	<b>8</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 DA FISCALIZAÇÃO

Tipo: Sistema de Atendimento Comercial do Município de Vila Valério	
<b>Sistema de Atendimento Comercial do município de Vila Valério</b>	
Endereço: Rua Martin Lutero, 135, Centro Vila Valério. CEP: 29.785-000	
Encarregado de acompanhar a vistoria: Cesan, ARSP e Contratada.	
Comunicação à Empresa: OF/ARSP/DS/Nº033/2018, recebido em 08 de Junho de 2018.	
Período dos dados analisados: janeiro de 2013 a maio de 2018.	
Data da Inspeção: 1º de agosto de 2018	
Legislação:	Lei Estadual nº 5.720/1998;
Lei Federal nº 11.445/2007;	Lei Complementar nº 827/2016;
Lei Estadual nº 9.096/2008;	Resolução ARSI (Atual ARSP) nº 008/2010;
Lei Federal nº 8.078/1990;	Resolução ARSP Nº018/2018;
Lei Federal nº 8.987/1995;	

## 3. OBJETIVO

Este relatório detalha a ação de fiscalização periódica realizada pela ARSP, bem como análise de dados recebidos, para o município de Vila Valério 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 Vila Valério, correspondente ao período de 01 de janeiro de 2013 a 31 de maio de 2018, conforme estabelecido no Manual de Fiscalização de Prestação de Serviços de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário da ARSP.

##### 4.1. Áreas e Segmentos Visitados

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 em função das informações fornecidas pela CESAN e apuradas em campo. Para avaliação das constatações foram considerados as fiscalizações realizadas anteriormente pela agência nos processos 49306952 e 59668288.

**CONSTATAÇÃO C1:** Foram realizadas 1450 leituras nos hidrômetros dos usuários com intervalos inferiores a 26 dias entre dois faturamentos subsequentes, no período

de 04/2013 a 05/2015, nas faturas de referência 201411 e 201412.

**Não conformidade NC1** – Não atendimento ao Artigo 14, Inciso VIII da Resolução ARSP nº 018/2018: “Realizar leituras, faturamentos e/ou outras cobranças de serviços em desconformidade com o que dispõe o regramento vigente”.

**Enquadramento legal:** Art. 43 da Lei Federal 11.445/2007, o 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, Artigo 22 do Código de Defesa do Consumidor e artigo 8º da Resolução ARSI nº008/2010.

**Determinação D1**– A Cesan deve realizar as leituras, faturamentos e/ou outras cobranças de serviços em conformidade com o que dispõe o regramento vigente.

**Prazo para atendimento:** 2 dias úteis.

**CONSTATAÇÃO C2:** A leitura do hidrômetro do usuário de matrícula 247497 foi realizada com intervalo de 25 dias entre as faturas de referência 201511 e 201512 (Tabela 1).

Tabela 1 - Diferença entre leituras inferior a 26 dias

REF. FATURA	MATRICULA IMÓVEL	DATA LEITURA	REF. FATURA	MATRICULA IMÓVEL	DATA LEITURA	DIFERENÇA ENTRE LEITURAS
201511	247497	42334	201512	247497	42359	25

**Não conformidade NC2** – Infringência do Artigo 14, Inciso VIII, Resolução ARSP nº 018/2018: “Realizar leituras, faturamentos e/ou outras cobranças de serviços em desconformidade com o que dispõe o regramento vigente.”

**Enquadramento legal:** Art. 43 da Lei Federal 11.445/2007, o 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, Artigo 22 do Código de Defesa do Consumidor e artigo 8º da Resolução ARSI nº008/2010.

**Determinação D2**– A Cesan deve realizar leituras, faturamentos e/ou outras cobranças de serviços em conformidade com o que dispõe o regramento vigente.

**Prazo para atendimento:** 2 dias úteis.

**CONSTATAÇÃO C3:** Foram realizadas 27 leituras em hidrômetros de usuários com intervalos superiores a 34 dias, entre faturas subsequentes, no período de 04/2013 a 05/2018 (Tabela 2).

Tabela 2 - Diferenças entre duas leituras subsequentes com intervalo superiores a 34 dias

LEITURA	REF. FATURA	MATRICULA IMÓVEL	DATA LEITURA	REF. FATURA	MATRICULA IMÓVEL	DATA LEITURA	DIFERENÇA ENTRE LEITURAS
1	201312	247497	23/12/2013	201401	247497	27/01/2014	35
2	201708	247491	07/08/2017	201709	247491	12/09/2017	36
3	201512	247497	21/12/2015	201601	247497	26/01/2016	36
4	201708	247520	07/08/2017	201709	247520	12/09/2017	36
5	201708	247570	07/08/2017	201709	247570	12/09/2017	36
6	201708	247600	07/08/2017	201709	247600	12/09/2017	36
7	201708	247746	07/08/2017	201709	247746	12/09/2017	36
8	201708	247870	07/08/2017	201709	247870	12/09/2017	36
9	201708	247884	07/08/2017	201709	247884	12/09/2017	36
10	201708	252699	07/08/2017	201709	252699	12/09/2017	36
11	201708	252700	07/08/2017	201709	252700	12/09/2017	36
12	201708	252702	07/08/2017	201709	252702	12/09/2017	36
13	201708	270057	07/08/2017	201709	270057	12/09/2017	36
14	201708	283608	07/08/2017	201709	283608	12/09/2017	36
15	201708	386089	07/08/2017	201709	386089	12/09/2017	36
16	201708	389744	07/08/2017	201709	389744	12/09/2017	36
17	201708	440841	07/08/2017	201709	440841	12/09/2017	36
18	201708	508562	07/08/2017	201709	508562	12/09/2017	36
19	201708	512111	07/08/2017	201709	512111	12/09/2017	36
20	201708	512119	07/08/2017	201709	512119	12/09/2017	36
21	201708	541926	07/08/2017	201709	541926	12/09/2017	36
22	201708	550902	07/08/2017	201709	550902	12/09/2017	36
23	201708	550904	07/08/2017	201709	550904	12/09/2017	36
24	201708	577164	07/08/2017	201709	577164	12/09/2017	36
25	201708	610798	07/08/2017	201709	610798	12/09/2017	36
26	201708	614494	07/08/2017	201709	614494	12/09/2017	36
27	201803	690654	02/03/2018	201804	690654	25/04/2018	54

**Não conformidade NC3** – Infringência do Artigo 14, Inciso VIII, Resolução ARSP nº 018/2018: “Realizar leituras, faturamentos e/ou outras cobranças de serviços em desconformidade com o que dispõe o regramento vigente.”

**Enquadramento legal:** Art. 43 da Lei Federal 11.445/2007, o 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, Artigo 22 do Código de Defesa do Consumidor e artigo 8º da Resolução ARSI nº008/2010.

**Determinação D3**– A Cesan deve realizar leituras, faturamentos e/ou outras cobranças de serviços em conformidade com o que dispõe o regramento vigente.

**Prazo para atendimento:** 2 dias úteis.

**CONSTATAÇÃO C4:** Foram realizados 7 pedidos de religação de ramal e 02 pedidos de religação/reestabelecimento de cavalete fora do prazo, no período de 04/2013 a 05/2018, conforme Tabelas 3, 4 e 5 abaixo.

Tabela 3 - Resumos dos atendidos fora do prazo

Período	Qnt. Religação/ Restabelecimento Cavalete	Atendimento ao prazo	Qnt. Religação Ramal	Atendimento ao prazo
04/2013 a 05/2018	02**	NÃO	7*	NÃO

Fonte: CESAN

Tabela 4 - Pedidos de religação de ramal fora do prazo

Cód.	Mat. Imóvel	Serviço Executado	Informações De Execução/Não Execução	Inclusão	Execução	Tempo de Atendimento (horas e minutos)
02/14	247698	3318 - religacao com supressao	Baixa de ss religação de agua com supressão de ramal após cliente apresentar contas pagas.	24/2/14 15:47	28/2/14 9:00	89:13:00
01/16	323852	3303 - religação no ramal	Serviço religação de água com supressão executado.	4/1/16 14:58	28/1/16 8:00	569:02:00
03/16	583902	3318 - religação com supressao	Serviço de religação de agua com supressão de ramal executado apos cliente apresentar documentação.	29/3/16 12:40	4/4/16 8:30	139:50:00
11/16	647655	3318 - religação com supressao	Serviço religação de água a pedido do cliente executado.lacre 2852523.	11/11/16 14:23	16/11/16 13:10	118:47:00
01/17	247816	3318 - religacao com supressao	Serviço religação de água com supressão executado.	2/1/17 14:43	9/1/17 10:05	163:22:00
02/17	247760	3318 - religacao com supressao	Serviço de religação de água com supressão executado.	9/2/17 13:24	13/2/17 10:02	92:38:00
05/18	539023	3318 - religacao com supressao	Serviço religação de água com supressão executado.	4/5/18 13:31	8/5/18 8:15	90:44:00

Fonte: CESAN

Tabela 5 - Pedidos de religação/reestabelecimento de cavalete fora do prazo

Cód.	Mat. Imóvel	Serviço Executado	Informações De Execução/Não Execução	Inclusão	Execução	Tempo de Atendimento (horas e minutos)
07/15	637347	3604 - Religacao Cavalete Por Corte	Serviço De Religação De Água No Tubete Executado Após Cliente Apresentar Contas Pagas.	3/7/15 14:40	6/7/15 9:00	66:20:00
05/16	247728	3604 - Religacao Cavalete Por Corte	Serviço Religação De Água No Tubete Executado Após Cliente Apresentar Contas Pagas.	6/5/16 17:00	9/5/16 8:43	63:43:00

Fonte: CESAN

**Não conformidade NC4** – Infringência do Artigo 12, Inciso V, 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 vigente”

**Enquadramento legal:** Art. 43 da Lei Federal 11.445/2007, o 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, Artigo 22 do Código de Defesa do Consumidor e artigo 8º da Resolução ARSI nº008/2010.

**Determinação D4**– A Cesan deve efetuar a religação e/ou restabelecimento dos serviços nas unidades usuárias, nas condições e prazos definidos nos regramentos vigente.

**Prazo para atendimento:** 2 dias úteis.

**CONSTATAÇÃO C5:** Encontram-se em operação 401 hidrômetros instalados com mais de 8 anos de uso, segundo informações da Cesan.

**Não conformidade NC5** – Infringência do Artigo 14 inciso IV da Resolução 18/2018: “Deixar de realizar operação e manutenção adequada das unidades integrantes dos sistemas de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário, de acordo com as exigências dos regramentos vigentes”.

**Enquadramento legal:** Art. 43 da Lei Federal 11.445/2007, o 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, Artigo 22 do Código de Defesa do Consumidor e artigo 8º da Resolução ARSI nº008/2010.

**Determinação D5**– A Cesan deve realizar operação e manutenção adequada das unidades integrantes dos sistemas de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário, de acordo com as exigências dos regramentos vigentes.

**Prazo para atendimento:** 120 dias.

## 6. EQUIPE TÉCNICA DA ARSP

- Priscila Ribeiro Spala – Especialista em Regulação e Fiscalização
- Lorenza Uliana Zandonadi – Gerente de Saneamento Básico

## 7. APOIO TÉCNICO À ARSP

- Ariana Tonon Nascimento – Engenheira Civil – CREA-ES 44447/D
- Teresa Moitinho Sant’Anna – Engenheira Civil – CREA-ES 4541/D
- Sergio Neves Sant’Anna – Engenheiro Civil – CREA-ES 2858/D