



**RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO
RF/DS/GSB/022/2019
(Processo:87356368)**

Município: Afonso Cláudio
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
Dezembro/2019

ÍNDICE

1. IDENTIFICAÇÃO	3
2. CARACTERÍSTICAS DO PRODUTO	3
3. OBJETIVO	3
4. METODOLOGIA	4
5. CONSTATAÇÕES LEVANTADAS E NÃO CONFORMIDADES	4
6. EQUIPE TÉCNICA DA ARSP	8
7. APOIO TÉCNICO À ARSP	8

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 do Município de Afonso Cláudio	
Fiscalização do Sistema de Atendimento Comercial do município de Afonso Cláudio	
Endereço: Avenida Francisco Salles, 39, Centro, CEP: 29600-000 - Afonso Cláudio	
Comunicação à Empresa: OF/ARSP/DS/Nº018/2019, recebido em 19 de fevereiro de 2019.	
Período de análise das informações: Abril de 2016 a Janeiro de 2019	
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 Afonso Cláudio 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 Afonso Cláudio, correspondente ao período de abril de 2016 a janeiro de 2019, 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"> Serviços comerciais 	<ul style="list-style-type: none"> Atendimento ao usuário Ligação de água e esgoto Corte e religação de água Faturamento

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 leituras no hidrômetro com intervalo superior a 34 dias, no período de 08/08/2017 a 12/09/2017, conforme tabela abaixo.

Cidade	Referência	Ciclo	Data da Leitura	Diferença das Leituras
AFONSO CLÁUDIO	201708	80	08/08/2017	35
AFONSO CLÁUDIO	201709	80	12/09/2017	

Fonte: CESAN

Não conformidade NC1 – 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: Cláusula 3.1 e 10.1 do Contrato de Programa nº 25092019, 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 o Artigo 8º e 81º da Resolução ARSI nº 008/2010.

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

Prazo para atendimento: 60 dias.

CONSTATAÇÃO C2: Foram realizados 3 pedidos de Ligação de Água fora do prazo no período de 04/2016 a 01/2019 conforme tabela abaixo.

	Atendido no Prazo	Atendido Fora do Prazo
Ligação Água*	369	3

*Período informado pela Cesan: 04/2016 até 01/2019

Não conformidade NC2 – Infringência do Artigo 13, Inciso XIV, 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 25092019, 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 o Artigo 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: 30 dias

CONSTATAÇÃO C3: Foram realizados 7 pedidos de Ligação Esgoto fora do prazo no período de 04/2016 a 01/2019 conforme tabela abaixo.

	Atendido no Prazo	Atendidos Fora do Prazo

Ligação Esgoto*	2,473	7
------------------------	-------	---

*Período informado pela Cesan: 04/2016 até 01/2019

Não conformidade NC3 – Infringência do Artigo 13, Inciso XIV, 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 25092019, 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 o Artigo 8º e 15º da Resolução ARSI nº 008/2010.

Determinação D3– 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: 30 dias

CONSTATAÇÃO C4: Foram realizados 8 pedidos de Religação (Supressão) fora do prazo no período de 04/2016 a 01/2019 conforme tabela abaixo.

	Atendidos no Prazo	Atendidos Fora do Prazo
Religação (Supressão) *	467	8

*Período informado pela Cesan: 04/2016 até 01/2019

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 vigentes”.

Enquadramento legal: Cláusula 3.1 e 10.1 do Contrato de Programa nº 25092019, 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 o Artigo 8º e 67º da Resolução ARSI nº 008/2010.

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

Prazo para atendimento: 30 dias

CONSTATAÇÃO C5: Foi realizado 17 pedidos de Reestabelecimento (Corte) fora do prazo no período de 04/2016 a 01/2019 conforme tabela abaixo.

	Atendidos no Prazo	Atendidos Fora do Prazo
Restabelecimento (Corte) *	2,153	17

*Período informado pela Cesan: 04/2016 até 01/2019

Não conformidade NC5 – 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 regimentos vigentes”.

Enquadramento legal: Cláusula 3.1 e 10.1 do Contrato de Programa nº 25092019, 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 o Artigo 8º e 67º da Resolução ARSI nº 008/2010.

Determinação D5– A Cesan deve efetuar a religação e/ou restabelecimento dos serviços nas unidades usuárias, nas condições e prazos definidos nos regimentos vigentes.

Prazo para atendimento: 30 dias

CONSTATAÇÃO C6: Informado pela concessionária de água que foi realizado um corte indevido no período de 04/2016 a 01/2019 conforme tabela abaixo.

Matrícula	Bairro
202095-5	SÃO VICENTE

Fonte: CESAN

Não conformidade NC6 – Infringência do Artigo 15, inciso II da Resolução 18/2018: “Suspender e/ou interromper indevidamente a prestação dos serviços, nos prazos e condições estabelecidos nos regimentos vigentes”.

Enquadramento legal: Cláusula 3.1 e 10.1 do Contrato de Programa nº 25092019, 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 o Artigo 8º da Resolução ARSI nº 008/2010.

Determinação D6– A Cesan deve suspender e/ou interromper indevidamente a prestação dos serviços, nos prazos e condições estabelecidos nos regimentos vigentes.

Prazo para atendimento: Imediato.

6. EQUIPE TÉCNICA DA ARSP

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

7. APOIO TÉCNICO À ARSP

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

ANEXO – Checklist

SISTEMA DE ATENDIMENTO			
ITEM	SEGMENTO FISCALIZADO	Ok?	OBS
I. GERENCIAL			
I.1. Ordens de Serviços			
1	Os prazos de atendimento dos serviços estão sendo cumpridos conforme estabelecido nas Resoluções da ARSP?	NÃO	
2	Verificar as ocorrências de vazamentos nas redes e adutoras e as paralisações dos sistemas: observar especificação do local, data e hora de ciência do vazamento, data e hora de início do reparo.		1. Não ocorreu paralisação do sistema 2. 3098 registros de vazamentos no período de Abr/2016 a Jan/2019;
I.2. Hidrômetros			
1	Existem programas de combate a fraudes?	SIM	
2	Foi emitido Termo de Ocorrência de Irregularidade ou equivalente em caso de fraudes (Verificar por amostragem. Verificar como são feitos os procedimentos de vistoria e apuração)?	SIM	Foi emitido 1 termos de ocorrência de irregularidade no período.
3	Há registro de todos os casos de irregularidades?	SIM	
I.3. Leitura/Faturamento/Arrecadação			
1	O município vistoriado possui calendário de leitura, faturamento e apresentação da fatura?	SIM	
2	Os intervalos de leitura praticados obedecem ao intervalo previsto na Resolução ARSP? (mín 26, máx 34 dias)	NÃO	Vide constatações C1
3	O prazo mínimo de apresentação da fatura, 5 (cinco) dias de antecedência antes do vencimento, é obedecido? (Se possível verificar pelo cronograma de entrega das faturas e amostragem de faturas).	SIM	
4	Existe a detecção de pagamento em duplicidade? (Caso positivo, verificar as medidas tomadas pela empresa)	SIM	
5	Há devolução automática de valores pagos em duplicidade pelos usuários?	SIM	
6	No caso de usuários sem medição, o procedimento adotado atende às resoluções ARSP?	NA	
I.4. Cadastro			
1	Existe condicionamento da ligação ao pagamento de débito pendente, em nome de terceiro?	NÃO	
2	É feita atualização cadastral? (Verificar como se dá e quando foi a última atualização cadastral).	SIM	
III. ASPECTOS OPERACIONAIS			
III.1. SAA			
1	Existem solicitações de ligação de água e/ou esgoto pendentes de atendimento por falta de	NÃO	

SISTEMA DE ATENDIMENTO			
ITEM	SEGMENTO FISCALIZADO	Ok?	OBS
	cobertura local?		
2	A comunicação de possíveis paralisações é feita à população de forma adequada?	SIM	Por meios de comunicação
3	Qual o índice de cobertura de água?	100%	
4	Qual o índice de cobertura de esgoto?	81,1%	
5	Qual o percentual de perdas no SAA?	24,7%	No mês de Janeiro de 2019.
6	Qual o índice de atendimento de água?	99,5%	
7	Qual o índice de atendimento de esgoto?	49,2%	