



**RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO
RF/DS/GSB/061/2022
(Processo: 2022-9B018)**

Município: Apiacá
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
Novembro/2022

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 | 6 |

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 Apicá | |
| Comunicação à Empresa: OF/ARSP/DS/Nº142/2022, recebido em 19/08/2022. | |
| Período de análise das informações: agosto de 2019 a julho de 2022. | |
| 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 Apicá 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 Apiacá, correspondente ao período de agosto de 2019 a julho 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"> 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 realizados pela Cesan 7 vistorias no período de 08/2019 até 07/2022 conforme tabela abaixo, fora do prazo estabelecido nos regramentos vigentes.

| | Atendidos no Prazo | Atendidos Fora do Prazo |
|-----------|--------------------|-------------------------|
| Vistoria* | 124 | 7 |

*Período informado pela Cesan: 08/2019 até 07/2022.

Não conformidade NC1 – 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 28082019, 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.

Avenida Nossa Senhora dos Navegantes, nº 955 – Enseada do Suá – CEP 29050-335
Tel: (27) 3636-8500 Email – saneamento@arsp.es.gov.br

Prazo para atendimento: Imediato.

CONSTATAÇÃO C2: Foram realizados pela Cesan 6 pedidos de ligação de água no período de 08/2019 até 07/2022 conforme tabela abaixo, fora do prazo estabelecido nos regramentos vigentes.

| | Atendidos no Prazo | Atendidos Fora do Prazo |
|------------------|--------------------|-------------------------|
| Ligação de água* | 72 | 6 |

*Período informado pela Cesan: 08/2019 até 07/2022.

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 28082019, 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.

CONSTATAÇÃO C3: Foi realizado pela Cesan 1 serviço de restabelecimento (corte no cavalete) no período de 08/2019 até 07/2022 conforme tabela abaixo, fora do prazo estabelecido nos regramentos vigentes.

| | Atendidos no Prazo | Atendidos Fora do Prazo |
|--|--------------------|-------------------------|
| Restabelecimento - Art. 67 Inciso I (corte)* | 89 | 1 |

*Período informado pela Cesan: 08/2019 até 07/2022.

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 28082019, 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.

Avenida Nossa Senhora dos Navegantes, nº 955 – Enseada do Suá – CEP 29050-335
Tel: (27) 3636-8500 Email – saneamento@arsp.es.gov.br

Prazo para atendimento: Imediato.

CONSTATAÇÃO C4: Foram realizados pela Cesan 11 religações de água (supressão) no período de 08/2019 até 07/2022 conforme tabela abaixo, fora do prazo estabelecido nos regramentos vigentes.

| | Atendidos no Prazo | Atendidos Fora do Prazo |
|--|--------------------|-------------------------|
| Religação - Art. 67 Inciso II (supressão)* | 70 | 11 |

*Período informado pela Cesan: 08/2019 até 07/2022.

Não conformidade NC4– 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 28082019, 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 D4 – 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: Imediato.

6. EQUIPE TÉCNICA DA ARSP

- Fiscalização e elaboração:
Jéssica Novelli – Gerente de Saneamento Básico