



AGÊNCIA DE REGULAÇÃO DE SERVIÇOS
PÚBLICOS DO ESPÍRITO SANTO

RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO
RF/DS/GSB/001/2021
(Processo: 2021-5P8XK)

Município: Aracruz (Região Litorânea)
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
Julho/2021

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	7

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 Aracruz – Região Litorânea	
Endereço: Praça Flamboyant, Lojas 08 e 09, Coqueiral, CEP: 29.199-030.	
Comunicação à Empresa: OF/ARSP/DS/Nº021/2021, recebido em 19/03/2021.	
Período de análise das informações: Agosto de 2020 a Fevereiro de 2021.	
Data inspeção ao Escritório de Atendimento: 06/07/2021	
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 Aracruz (Região Litorânea) 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 Aracruz (Região Litorânea), correspondente ao período de Agosto de 2020 a Fevereiro de 2021, 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 pela Cesan 12 vistorias para nova ligação fora do prazo estabelecido nos regramentos vigentes no período de 08/2020 até 02/2021 conforme tabela abaixo.

	Atendidos no Prazo	Atendidos Fora do Prazo
Vistoria*	351	12

*Período informado pela Cesan: 08/2020 até 02/2021

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 04122019, 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 execução de ligação de água e/ou esgoto de acordo com os prazos previstos nos regramentos vigentes.

Prazo para atendimento: 15 dias úteis.

CONSTATAÇÃO C2: Foram efetuadas pela Cesan 98 ligações de água fora do prazo estabelecido nos regramentos vigentes no período de 08/2020 até 02/2021 conforme tabela abaixo.

	Atendidos no Prazo	Atendidos Fora do Prazo
Ligação Água*	411	98

*Período informado pela Cesan: 08/2020 até 02/2021

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 04122019, 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 execução de ligação de água e/ou esgoto de acordo com os prazos previstos nos regramentos vigentes.

Prazo para atendimento: 15 dias úteis.

CONSTATAÇÃO C3: Foram realizadas pela Cesan 56 ligações de esgoto fora do prazo estabelecido nos regramentos vigentes no período de 08/2020 até 02/2021 conforme tabela abaixo.

	Atendidos no Prazo	Atendidos Fora do Prazo
Ligação Esgoto*	11	56

*Período informado pela Cesan: 08/2020 até 02/2021

Não conformidade NC3 – 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 04122019, 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 D3 – A Cesan deve cumprir os prazos de vistoria e/ou execução de ligação de água e/ou esgoto de acordo com os prazos previstos nos regramentos vigentes.

Prazo para atendimento: 15 dias úteis.

CONSTATAÇÃO C4: Foram realizados 6 pedidos de religação (supressão) fora do prazo no período de 08/2020 até 02/2021 conforme tabela abaixo.

	Atendidos no Prazo	Atendidos Fora do Prazo
Religação - Art. 67 § 2º (supressão)*	149	6

*Período informado pela Cesan: 08/2020 até 02/2021.

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 04122019, 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: 3 dias.

CONSTATAÇÃO C5: Existem 4 ligações de água de usuários da Cesan que não possuem hidrometração.

Não conformidade NC5 – Artigo 13, inciso XIII, da Resolução ARSP nº 18/2018: “Deixar de instalar equipamentos de medição de volume nas unidades usuárias, salvo nos casos específicos excepcionados no regramento vigente”.

Enquadramento legal: Cláusula 3.1 e 10.1 do Contrato de Programa nº 04122019, 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 o Artigo 8º da Resolução ARSI nº 008/2010.

Determinação D5 – A Cesan deve instalar equipamentos de medição de volume de água consumida nas unidades usuárias, salvo nos casos específicos excepcionados em regramento vigente.

Prazo para atendimento: 60 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