



AGÊNCIA DE REGULAÇÃO DE SERVIÇOS  
PÚBLICOS DO ESPÍRITO SANTO

**RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO  
RF/DS/GSB/027/2020  
(Processo: 86375890)**

**Município:** Boa Esperança  
**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

Março/2020

## 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

## 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 Boa Esperança	
<b>Sistema de Atendimento Comercial do município de Boa Esperança</b>	
Endereço: Av. Democrata, 667, Centro, Boa Esperança (ETA)	
Comunicação à Empresa: OF/ARSP/DS/Nº059/2018, recebido em 31 de agosto de 2018.	
Período de análise das informações: Janeiro de 2013 a Julho de 2018	
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 Boa Esperança 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

3

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 Boa Esperança correspondente ao período de janeiro de 2013 a julho de 2018, 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 7 vistorias fora do prazo no período de 01/2013 a 07/2018 conforme tabela abaixo.

	Atendidos no Prazo	Atendidos Fora do Prazo
<b>Vistoria *</b>	375	7

\*Período informado pela Cesan: 01/2013 até 07/2018.

**Não conformidade NC1** – Não atendimento ao artigo 15º, disposto na Resolução ARSI nº 008/2010.

**Enquadramento legal:** Cláusula 3.1 e 10.1 do Contrato de Programa 27062016-01, 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 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 de acordo com os prazos previstos nos regramentos vigentes.

**Prazo para atendimento:** Imediato.

**CONSTATAÇÃO C2:** Foram realizadas 6 ligações de água fora do prazo no período de 01/2013 a 07/2018 conforme tabela abaixo.

	Atendidos no Prazo	Atendidos Fora do Prazo
<b>Ligação Água *</b>	228	6

\* Período informado pela Cesan: 01/2013 até 07/2018.

**Não conformidade NC2** – Não atendimento ao artigo 15º, disposto na Resolução ARSI nº 008/2010.

**Enquadramento legal:** Cláusula 3.1 e 10.1 do Contrato de Programa 27062016-01, 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 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 de acordo com os prazos previstos nos regramentos vigentes.

**Prazo para atendimento:** Imediato.

**CONSTATAÇÃO C3:** Foram realizadas 46 religações de ramal fora do prazo no período de 01/2013 a 07/2018 conforme tabela abaixo.

	Atendidos no Prazo	Atendidos Fora do Prazo
<b>Religação (Supressão) *</b>	297	46

\* Período informado pela Cesan: 01/2013 até 07/2018.

**Não conformidade NC3** – Não atendimento ao artigo 67º, disposto na Resolução ARSI nº 008/2010.

**Enquadramento legal:** Cláusula 3.1 e 10.1 do Contrato de Programa 27062016-01, 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 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:** Imediato.

**CONSTATAÇÃO C4:** Foram realizadas 27 religações/restabelecimento de cavaletes fora do prazo no período de 01/2013 a 07/2018 conforme tabela abaixo.

	Atendidos no Prazo	Atendidos Fora do Prazo
<b>Restabelecimento (Corte) *</b>	2.646	27

\* Período informado pela Cesan: 01/2013 até 07/2018.

**Não conformidade NC4** – Não atendimento ao artigo 67º, disposto na Resolução ARSI nº 008/2010.

**Enquadramento legal:** Cláusula 3.1 e 10.1 do Contrato de Programa 27062016-01, 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 da Resolução ARSI nº 008/2010.

**Determinação D4** – A Cesan deve efetuar as religações e/ou restabelecimentos dos serviços nas unidades usuárias, nas condições e prazos previstos nos regramentos vigentes.

**Prazo para atendimento:** Imediato

**CONSTATAÇÃO C5:** Foram realizadas 2 leituras nos hidrômetros dos usuários com intervalos superiores a 34 dias entre as leituras, no período de 01/2013 a 07/2018 conforme tabela abaixo.

REF. FATURA	Data da Leitura	Diferença entre Leituras
201601	25/01/2016	35
201709	12/09/2017	35

Fonte: Cesan

**Não conformidade NC5** – Não atendimento ao artigo 81º, disposto na Resolução ARSI nº 008/2010.

**Enquadramento legal:** Cláusula 3.1 e 10.1 do Contrato de Programa 27062016-01, 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 da Resolução ARSI nº 008/2010.

**Determinação D5** – A Cesan deve realizar leituras, faturamentos e/ou outras cobranças de serviços em conformidade com o que dispõe o regramento vigente.

**Prazo para atendimento:** Imediato

**CONSTATAÇÃO C6:** A Cesan efetuou 6 cortes indevidos no período de 01/2013 a 07/2018 conforme tabela abaixo.

Matrícula do Imóvel	Data de Execução
546699	19/07/2016
396895	23/03/2017
604888	29/03/2017
292501	11/08/2017
332351	22/08/2017
323061	20/09/2017

Fonte: Cesan

**Não conformidade NC6** – Não atendimento ao disposto na Resolução ARSI nº 008/2010.  
**Enquadramento legal:** Cláusula 3.1 e 10.1 do Contrato de Programa 27062016-01, 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 da Resolução ARSI nº 008/2010.

**Determinação D6** – A Cesan deve suspender a prestação dos serviços, nos prazos e condições estabelecidos nos regramentos 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