



AGÊNCIA DE REGULAÇÃO DE SERVIÇOS  
PÚBLICOS DO ESPÍRITO SANTO

**RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO  
RF/DS/GSB/020/2020  
(Processo: 87252996)**

**Município:** Cariacica  
**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 .....	10

## 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 Cariacica	
<b>Sistema de Atendimento Comercial do município de Cariacica</b>	
Endereço: Rodovia Leste – Oeste, nº 154 – Edifício do Faça Fácil – 1º Pavimento, Cariacica, CEP: 29144 - 794	
Comunicação à Empresa: OF/ARSP/DS/Nº086/2018, recebido em 11 de dezembro de 2018.	
Período de análise das informações: Janeiro de 2013 a Novembro 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 Cariacica 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 Cariacica, correspondente ao período de janeiro de 2013 a novembro 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 17 leituras nos hidrômetros dos usuários com intervalo superior a 34 dias entre os ciclos (01, 04, 05, 06, 08, 09, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 60 e 80) no período de 01/2013 a 11/2018.

Cidade	Referência	Ciclo	Data da Leitura	Diferença das Leituras
CARIACICA	201411	01	29/10/2014	36
CARIACICA	201412	01	04/12/2014	
CARIACICA	201411	04	03/11/2014	36

Cidade	Referência	Ciclo	Data da Leitura	Diferença das Leituras
CARIACICA	201412	04	09/12/2014	
CARIACICA	201411	05	04/11/2014	36
CARIACICA	201412	05	10/12/2014	
CARIACICA	201411	06	05/11/2014	36
CARIACICA	201412	06	11/12/2014	
CARIACICA	201411	08	07/11/2014	38
CARIACICA	201412	08	15/12/2014	
CARIACICA	201411	09	10/11/2014	36
CARIACICA	201412	09	16/12/2014	
CARIACICA	201411	10	11/11/2014	36
CARIACICA	201412	10	17/12/2014	
CARIACICA	201411	11	12/11/2014	36
CARIACICA	201412	11	18/02/2014	
CARIACICA	201411	12	13/11/2014	39
CARIACICA	201412	12	22/12/2014	
CARIACICA	201411	13	14/11/2014	38
CARIACICA	201412	13	22/12/2014	
CARIACICA	201411	14	17/11/2014	36
CARIACICA	201412	14	23/12/2014	
CARIACICA	201411	15	18/11/2014	36
CARIACICA	201412	15	24/12/2014	
CARIACICA	201411	16	19/11/2014	37
CARIACICA	201412	16	26/12/2014	
CARIACICA	201411	17	20/11/2014	39
CARIACICA	201412	17	29//12/2014	
CARIACICA	201411	18	21/11/2014	39
CARIACICA	201412	18	30/12/2014	
CARIACICA	201512	60	21/12/2015	35
CARIACICA	201601	60	25/01/2016	
CARIACICA	201708	80	08/08/2017	35
CARIACICA	201709	80	12/09/2017	

**Não conformidade NC1** – Não atendimento ao artigo 81º, disposto na Resolução ARSI nº 008/2010.

**Enquadramento legal:** Cláusula 2.1 e 15.1 do Contrato de Programa nº CTE 26042016,

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 realizar leituras, faturamentos e/ou outras cobranças de serviços em conformidade com o que dispõe o regramento vigente.

**Prazo para atendimento:** Imediato.

**CONSTATAÇÃO C2:** Foram realizadas 132 vistorias fora do prazo no período de 01/2013 a 11/2018 conforme tabela abaixo.

	Atendidos no Prazo	Atendidos Fora do Prazo
<b>Vistoria*</b>	9.934	132

\*Período informado pela Cesan: 01/2013 até 11/2018

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

**Enquadramento legal:** Cláusula 2.1 e 15.1 do Contrato de Programa nº CTE 26042016, 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 1298 ligações de água fora do prazo no período de 01/2013 a 11/2018 conforme tabela abaixo.

	Atendidos no Prazo	Atendidos Fora do Prazo
<b>Ligação Água*</b>	3.674	1.298

\*Período informado pela Cesan: 01/2013 até 11/2018

**Não conformidade NC3** – Não atendimento ao artigo 15º, disposto na Resolução ARSI nº 008/2010.

**Enquadramento legal:** Cláusula 2.1 e 15.1 do Contrato de Programa nº CTE 26042016,

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 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 C4:** Foram realizadas 322 ligações de esgoto fora do prazo no período de 01/2013 a 11/2018 conforme tabela abaixo.

	Atendidos no Prazo	Atendidos Fora do Prazo
<b>Ligação Esgoto*</b>	1.101	322

\*Período informado pela Cesan: 01/2013 até 11/2018

**Não conformidade NC4** – Não atendimento ao artigo 15º, disposto na Resolução ARSI nº 008/2010.

**Enquadramento legal:** Cláusula 2.1 e 15.1 do Contrato de Programa nº CTE 26042016, 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 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 C5:** Foram realizadas 804 religações de ramal fora do prazo no período de 01/2013 a 11/2018 conforme tabela abaixo.

	Atendidos no Prazo	Atendidos Fora do Prazo
<b>Religação (Supressão) *</b>	2.205	804

\*Período informado pela Cesan: 01/2013 até 11/2018

**Não conformidade NC5** – Não atendimento ao artigo 67º, disposto na Resolução ARSI nº 008/2010.

**Enquadramento legal:** Cláusula 2.1 e 15.1 do Contrato de Programa nº CTE 26042016, 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 efetuar a religação e/ou restabelecimento dos serviços nas unidades usuárias, nas condições e prazos definidos nos regramentos vigente.

**Prazo para atendimento:** Imediato.

**CONSTATAÇÃO C6:** Foram realizadas 788 religações/restabelecimento de cavaletes fora do prazo no período de 01/2013 a 11/2018 conforme tabela abaixo.

	Atendidos no Prazo	Atendidos Fora do Prazo
<b>Restabelecimento (Corte) *</b>	23.585	788

\*Período informado pela Cesan: 01/2013 até 11/2018

**Não conformidade NC6** – Não atendimento ao artigo 67º, disposto na Resolução ARSI nº 008/2010.

**Enquadramento legal:** Cláusula 2.1 e 15.1 do Contrato de Programa nº CTE 26042016, 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 efetuar a religação e/ou restabelecimento dos serviços nas unidades usuárias, nas condições e prazos definidos nos regramentos vigentes.

**Prazo para atendimento:** Imediato.

**CONSTATAÇÃO C7:** Foram realizados 5 cortes indevidos no período de 01/2013 a 11/2018 conforme tabela abaixo.

Matrícula	Bairro	Cidade
0147986-5	FLEXAL II	CARIACICA
0358570-0	CRUZEIRO DO SUL	CARIACICA



Matrícula	Bairro	Cidade
0645033-4	SANTA BARBARA	CARIACICA
0315475-0	PADRE GABRIEL	CARIACICA
0486073-0	PRESIDENTE MEDICI	CARIACICA

Fonte: Cesan

**Não conformidade NC7** – Não atendimento ao disposto na Resolução ARSI nº 008/2010.

**Enquadramento legal:** Cláusula 2.1 e 15.1 do Contrato de Programa nº CTE 26042016, 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 D7**– A Cesan deve suspender a prestação dos serviços apenas nos prazos e condições estabelecidos nos regramentos vigentes.

**Prazo para atendimento:** Imediato.

**CONSTATAÇÃO C8:** Informado pela Cesan que há 7.334 ligações de água que não possuem hidrometração.

**Não conformidade NC8** – Não atendimento ao disposto na Resolução ARSI nº 008/2010.

**Enquadramento legal:** Cláusula 2.1 e 15.1 do Contrato de Programa nº CTE 26042016, 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 D8** – A Cesan deve instalar equipamentos de medição de volume de água consumida nas unidades usuárias, salvo nos casos específicos excepcionados no regramento vigente.

**Prazo para atendimento:** Imediato.

**CONSTATAÇÃO C9:** Informado pela Cesan a ocorrência de vazamentos nas redes de distribuição de água com prazo maior que 24 horas nos meses de: Mar/15; Abr/15; Mai/15; Jun/15; Jul/15; Ago/15; Set/15; Out/15; Nov/15; Dez/15; Jan/16; Fev/16; Mar/16; Abr/16; Mai/16; Jun/16; Jul/16; Ago/16; Set/16; Out/16; Nov/16; Dez/16; Jan/17; Fev/17; Mar/17; Abr/17; Mai/17; Jun/17; Jul/17; Ago/17; Set/17; Out/17; Nov/17; Dez/17; Jan/18; Fev/18; Mar/18; Abr/18; Mai/18; Jun/18; Jul/18 e Ago/18.

**Não conformidade NC9** – Não atendimento ao disposto na Resolução ARSI nº 008/2010.

**Enquadramento legal:** Cláusula 2.1 e 15.1 do Contrato de Programa nº CTE 26042016, 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 D9** – A Cesan deve efetuar, tempestivamente, reparos de caráter urgente nos sistemas de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário, conforme regramento vigente.

**Prazo para atendimento:** Imediato.

**CONSTATAÇÃO C10:** Informado pela Cesan a ocorrência de vazamentos nas redes de distribuição de água com prazo maior que 24 horas nos meses de: Set/18; Out/18 e Nov/18.

**Não conformidade NC10** – Artigo 13, inciso X da Resolução ARSP 018/2018: “Deixar de efetuar, tempestivamente, reparos de caráter urgente nos sistemas de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário, conforme regramento vigente”.

**Enquadramento legal:** Cláusula 2.1 e 15.1 do Contrato de Programa nº CTE 26042016, 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 D10** – A Cesan deve efetuar, tempestivamente, reparos de caráter urgente nos sistemas de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário, conforme regramento vigente.

**Prazo para atendimento:** 10 dias úteis.

## 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