



AGÊNCIA DE REGULAÇÃO DE SERVIÇOS  
PÚBLICOS DO ESPÍRITO SANTO

**RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO**  
**RF/DS/GSB/062/2020**  
**(Processo: 86543997)**

**Município:** Conceição do Castelo  
**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

Junho/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 .....	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 do Município de Conceição do Castelo	
<b>Sistema de Atendimento Comercial do município de Conceição do Castelo</b> Endereço: Praça Emílio Vargas, s/n, Centro – Conceição do Castelo.	
Comunicação à Empresa: OF/ARSP/DS/Nº085/2018, recebido em 11 de dezembro de 2018.	
Período de análise das informações: Setembro de 2017 a Dezembro 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 Conceição do Castelo 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

3

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 Conceição do Castelo, correspondente ao período de setembro de 2017 a dezembro 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:** Foi realizada 1 leitura no hidrômetro de um usuário com intervalo superior a 34 dias entre as leituras, nas faturas de referência 201708 e 201709, conforme tabela abaixo.

Cidade	Referência	Ciclo	Data da Leitura	Diferença das Leituras
CONCEIÇÃO DO CASTELO	201708	80	08/08/2017	35
CONCEIÇÃO DO CASTELO	201709	80	12/09/2017	

Fonte: CESAN

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

**Enquadramento legal:** Cláusula 3.1 e 10.1 do Contrato de Programa nº 06092017, 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 realizados 4 pedidos de vistoria fora do prazo no período de 01/2017 a 07/2018 conforme tabela abaixo.

	Atendidos no Prazo	Atendidos Fora do Prazo
<b>Vistoria *</b>	108	4

\*Período informado pela Cesan: 01/2017 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 06092017, 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:** Foi realizado 1 pedido de ligação de água fora do prazo no período de 01/2017 a 07/2018 conforme tabela abaixo.

	Atendidos no Prazo	Atendidos Fora do Prazo
<b>Ligação de Água *</b>	16	1

\*Período informado pela Cesan: 01/2017 até 07/2018.

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

**Enquadramento legal:** Cláusula 3.1 e 10.1 do Contrato de Programa 06092017, 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 regimentos vigentes.

**Prazo para atendimento:** Imediato.

**CONSTATAÇÃO C4:** Foram realizados 5 pedidos de religação (supressão) fora do prazo no período de 01/2017 a 07/2018 conforme tabela abaixo.

	Atendidos no Prazo	Atendidos Fora do Prazo
<b>Religação (Supressão) *</b>	3	5

\*Período informado pela Cesan: 01/2017 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 06092017, 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 das unidades usuárias nas condições e prazos previstos nos regramentos vigentes.

**Prazo para atendimento:** Imediato.

**CONSTATAÇÃO C5:** Foi realizado 1 pedido de restabelecimento (corte) fora do prazo no período de 01/2017 a 07/2018 conforme tabela abaixo.

	Atendidos no Prazo	Atendidos Fora do Prazo
<b>Restabelecimento (corte) *</b>	20	1

\*Período informado pela Cesan: 01/2017 até 07/2018.

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

**Enquadramento legal:** Cláusula 3.1 e 10.1 do Contrato de Programa 06092017, 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 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

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