



AGÊNCIA DE REGULAÇÃO DE SERVIÇOS
PÚBLICOS DO ESPÍRITO SANTO

**RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO
RF/DS/GSB/027/2022
(Processo: 2022-WXMN8)**

Município: Divino de São Lourenço
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/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 Divino de São Lourenço	
Comunicação à Empresa: OF/ARSP/DS/Nº086/2022, recebido em 05/05/2022.	
Período de análise das informações: Setembro de 2019 a Abril de 2022.	
Data inspeção ao Escritório de Atendimento: 30/05/2022	
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 Divino de São Lourenço 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 Divino de São Lourenço, correspondente ao período de Março de 2019 a Fevereiro 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 realizadas 7 vistorias fora do prazo no período de setembro/2019 até abril/2022 conforme tabela abaixo.

Serviço	Atendidos no Prazo	Atendidos Fora do Prazo
Vistoria*	60	7

*Período informado pela Cesan: setembro/2019 até abril/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 19092019-01, 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 e 15º da Resolução ARSI nº 008/2010.

Determinação D1 – A Cesan deve cumprir os prazos de vistoria e/ou de execução da

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

ligação de água e/ou esgoto previstos no regramento vigente.

Prazo para atendimento: 5 dias úteis.

CONSTATAÇÃO C2: Foram realizados 5 pedidos de ligação de água fora do prazo no período de setembro/2019 até abril/2022 conforme tabela abaixo.

Serviço	Atendidos no Prazo	Atendidos Fora do Prazo
Ligação de água*	28	5

*Período informado pela Cesan: setembro/2019 até abril/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 19092019-01, 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 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.

Prazo para atendimento: 15 dias úteis.

CONSTATAÇÃO C3: Foram realizados 2 pedidos de ligação de esgoto fora do prazo no período de setembro/2019 até abril/2022 conforme tabela abaixo.

Serviço	Atendidos no Prazo	Atendidos Fora do Prazo
Ligação de esgoto*	5	2

*Período informado pela Cesan: setembro/2019 até abril/2022.

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 19092019-01, 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 e 15º 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 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: 15 dias úteis.

CONSTATAÇÃO C4: Foram realizados 2 pedidos de religação (supressão) fora do prazo no período de setembro/2019 até abril/2022 conforme tabela abaixo.

Serviço	Atendidos no Prazo	Atendidos Fora do Prazo
Religação - Art. 67 Inciso II (supressão)*	7	2

*Período informado pela Cesan: setembro/2019 até abril/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 regimentos vigentes”.

Enquadramento legal: Cláusula 3.1 e 10.1 do Contrato de Programa nº 19092019-01, 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 e 15º 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 regimentos vigentes.

Prazo para atendimento: 15 dias úteis.

6. EQUIPE TÉCNICA DA ARSP

- Fiscalização e elaboração:
 - Priscila Ribeiro Spala – Especialista em Regulação e Fiscalização
 - Louise Bussolotti – Especialista em Políticas Públicas e Gestão Governamental
- Coordenação:
 - Jéssica Novelli – Gerente de Saneamento Básico