



AGÊNCIA DE REGULAÇÃO DE SERVIÇOS
PÚBLICOS DO ESPÍRITO SANTO

**RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO
RF/DS/GSB/037/2020
(Processo: 86548980)**

Município: Domingos Martins
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

Maio/2020

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

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 Domingos Martins	
Fiscalização do Sistema de Atendimento Comercial do município de Domingos Martins	
Endereço: Avenida Senador Jeferson de Aguiar, nº 27, Centro, CEP: 29.260-000 - Domingos Martins	
Comunicação à Empresa: OF/ARSP/DS/Nº043/2019, recebido em 16 de abril de 2019.	
Período de análise das informações: Janeiro de 2013 a Março de 2019	
Legislação:	Lei Estadual nº 5.720/1998;
Lei Federal nº 11.445/2007;	Lei Complementar nº 827/2016;
Lei Estadual nº 9.096/2008;	Resolução ARSI (Atual ARSP) nº 008/2010;
Lei Federal nº 8.078/1990;	Resolução ARSP Nº018/2018;
Lei Federal nº 8.987/1995;	

3. OBJETIVO

Este relatório detalha a ação de fiscalização periódica realizada pela ARSP, bem como análise de dados recebidos, para o município de Domingos Martins 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 Domingos Martins, correspondente ao período de janeiro de 2013 a março de 2019, 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 realizados 5 pedidos de Vistoria fora do prazo no período de 01/2013 a 03/2019 conforme tabela abaixo.

	Atendidos no Prazo	Atendidos Fora do Prazo
Vistoria*	985	5

*Período informado pela Cesan: 01/2013 até 03/2019.

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 nº 14082019-1, 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 realizados 21 pedidos de Ligação de Água fora do prazo no período de 01/2013 a 03/2019 conforme tabela abaixo.

	Atendidos no Prazo	Atendidos Fora do Prazo
Ligação Água*	596	21

* Período informado pela Cesan: 01/2013 até 03/2019.

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 nº 14082019-1, 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 realizados 28 pedidos de Ligações de Esgoto fora do prazo no período de 01/2013 a 03/2019 conforme tabela abaixo.

	Atendidos no Prazo	Atendidos Fora do Prazo
Ligação Esgoto*	117	28

* Período informado pela Cesan: 01/2013 até 03/2019

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 nº 14082019-1, 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 realizados 32 pedidos de Religação (Supressão) fora do prazo no período de 01/2013 a 03/2019 conforme tabela abaixo.

	Atendidos no Prazo	Atendidos Fora do Prazo
Religação (Supressão) *	337	32

*Período informado pela Cesan: 01/2013 até 03/2019.

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 nº 14082019-1, 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: Foram realizados 52 pedidos de Restabelecimento (Corte) fora do prazo no período de 01/2013 a 03/2019 conforme tabela abaixo.

	Atendido no Prazo	Atendido Fora do Prazo
Restabelecimento (Corte) *	1.613	52

*Período informado pela Cesan: 01/2013 até 03/2019

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 nº 14082019-1, 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.

CONSTATAÇÃO C6: Informado pela Cesan que existe uma ligação de água que não possui hidrometração conforme tabela abaixo.

Matrícula do Imóvel	DV
625147	1

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 nº 14082019-1, 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 D6 – 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 C7: Foi realizada leituras com intervalos superiores a 34 dias nos ciclos 9, 60 e 80, conforme tabela abaixo.

Cidade	Referência	Ciclo	Data da Leitura	Diferença das Leituras
DOMINGOS MARTINS	201411	9	10/11/2014	36
DOMINGOS MARTINS	201412	9	16/12/2014	
DOMINGOS MARTINS	201512	60	21/12/2015	35

7

DOMINGOS MARTINS	201601	60	25/01/2016	35
DOMINGOS MARTINS	201708	80	08/08/2017	
DOMINGOS MARTINS	201709	80	12/09/2017	

Fonte: CESAN

Não conformidade NC7 – 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 14082019-1, 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 realizar leituras, faturamentos e/ou outras cobranças de serviços em conformidade com o que dispõe o regramento vigente.

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