



AGÊNCIA DE REGULAÇÃO DE SERVIÇOS
PÚBLICOS DO ESPÍRITO SANTO

**RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO
RF/DS/GSB/013/2020
(Processo: 87355205)**

Município: Guarapari
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
Fevereiro/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	9
7. APOIO TÉCNICO À ARSP	9

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 Guarapari	
Fiscalização do Sistema de Atendimento Comercial do município de Guarapari Rodovia Jones dos Santos Neves, Nº 3840, Muquiçaba, Guarapari - CEP: 29115-002	
Comunicação à Empresa: OF/ARSP/DS/Nº055/2018, recebido em 08 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 Guarapari 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 Guarapari, 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"> • 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 319 pedidos de religação (supressão) fora do prazo no período de 01/2013 a 07/2018 conforme tabela abaixo.

	Atendidos no Prazo	Atendidos Fora do Prazo
Religação (Supressão) *	1.081	319

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

Não conformidade NC1 – 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 20122017, Art. 43 da Lei Federal 11.445/2007, o 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, artigo 22 do Código de Defesa do Consumidor e o Artigo 8º da Resolução ARSI nº 008/2010.

Determinação D1 – 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: Imediato.

CONSTATAÇÃO C2: Foram realizados 384 pedidos de restabelecimento (corte) fora do prazo no período de 01/2013 a 07/2018 conforme tabela abaixo.

	Atendidos no Prazo	Atendidos Fora do Prazo
Restabelecimento (Corte) *	14.567	384

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

Não conformidade NC2 – 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 20122017, Art. 43 da Lei Federal 11.445/2007, o 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, artigo 22 do Código de Defesa do Consumidor e o Artigo 8º da Resolução ARSI nº 008/2010.

Determinação D2 – 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: Imediato.

CONSTATAÇÃO C3: Foram realizadas 188 Vistorias fora do prazo no período de 01/2013 a 07/2018 conforme tabela abaixo.

	Atendidos no Prazo	Atendidos Fora do Prazo
Vistoria*	5.260	188

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

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 20122017, Art. 43 da Lei Federal 11.445/2007, o 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, artigo 22 do Código de Defesa do Consumidor e o Artigo 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 realizadas 949 ligações de água fora do prazo no período de 01/2013 a 07/2018 conforme tabela abaixo.

	Atendidos no Prazo	Atendidos Fora do Prazo
Ligação Água*	2.572	949

*Período informado pela Cesan

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 20122017, Art. 43 da Lei Federal 11.445/2007, o 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, artigo 22 do Código de Defesa do Consumidor e o Artigo 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 regimentos

vigentes.

Prazo para atendimento: Imediato.

CONSTATAÇÃO C5: Foram realizadas 383 ligações de esgoto fora do prazo no período de 01/2013 a 07/2018 conforme tabela abaixo.

	Atendidos no Prazo	Atendidos Fora do Prazo
Ligação Esgoto*	544	383

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

Não conformidade NC5 – 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 20122017, Art. 43 da Lei Federal 11.445/2007, o 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, artigo 22 do Código de Defesa do Consumidor e o Artigo 8º da Resolução ARSI nº 008/2010.

Determinação D5 – 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 C6: Foram realizadas leituras para fins de faturamento, com intervalos entre os ciclos (09, 11, 12, 13, 14, 16, 17, 18, 60 e 80) superior a 34 dias no período janeiro/2013 a julho/2018.

Cidade	Referência	Ciclo	Data da Leitura	Diferença das Leituras
Guarapari	201411	9	10/11/2014	36
Guarapari	201412	9	16/12/2014	
Guarapari	201411	11	12/11/2014	36
Guarapari	201412	11	18/12/2014	
Guarapari	201411	12	13/11/2014	36
Guarapari	201412	12	19/12/2014	
Guarapari	201411	13	14/11/2014	38
Guarapari	201412	13	22/12/2014	

Cidade	Referência	Ciclo	Data da Leitura	Diferença das Leituras
Guarapari	201411	14	17/11/2014	36
Guarapari	201412	14	23/12/2014	
Guarapari	201411	16	19/11/2014	37
Guarapari	201412	16	26/12/2014	
Guarapari	201411	17	20/11/2014	39
Guarapari	201412	17	29/12/2014	
Guarapari	201411	18	21/11/2014	39
Guarapari	201412	18	30/12/2014	
Guarapari	201512	60	21/12/2015	35
Guarapari	201601	60	25/01/2016	
Guarapari	201708	80	08/08/2017	35
Guarapari	201709	80	12/09/2017	

Fonte: Cesan

Não conformidade NC6 – 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 20122017, Art. 43 da Lei Federal 11.445/2007, o 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, artigo 22 do Código de Defesa do Consumidor e o Artigo 8º da Resolução ARSI nº 008/2010.

Determinação D6 – 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 C7: Existem 2 ligações de água dos usuários da Cesan que não possuem hidrometração.

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 20122017, Art. 43 da Lei Federal 11.445/2007, o 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, artigo 22 do Código de Defesa do Consumidor e o Artigo 8º da Resolução ARSI nº 008/2010.

Determinação D7 – A Cesan deve instalar equipamentos de medição de volume nas unidades usuárias, salvo nos casos específicos excepcionados no 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

7. APOIO TÉCNICO À ARSP

- Teresa Moitinho Sant’Anna – Engenheira Civil – CREA-ES 4541/D
- Sergio Neves Sant’Anna – Engenheiro Civil – CREA-ES 2858/D