



AGÊNCIA DE REGULAÇÃO DE SERVIÇOS  
PÚBLICOS DO ESPÍRITO SANTO

**RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO**  
**RF/DS/GSB/090/2020**  
**(Processo: 86500139)**

**Município: Iúna**

**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**

**Julho/2020**

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

## ÍNDICE

<b>1. IDENTIFICAÇÃO .....</b>	<b>3</b>
<b>2. CARACTERÍSTICAS DO PRODUTO .....</b>	<b>3</b>
<b>3. OBJETIVO .....</b>	<b>3</b>
<b>4. METODOLOGIA .....</b>	<b>4</b>
<b>5. CONSTATAÇÕES LEVANTADAS E NÃO CONFORMIDADES .....</b>	<b>4</b>
<b>6. EQUIPE TÉCNICA DA ARSP .....</b>	<b>6</b>

## 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 Lúna	
<b>Sistema de Atendimento Comercial do município de Lúna</b>	
Endereço: Rua José Bonifácio, s/n, 191, Centro, CEP: 29390-000 - Lúna	
Comunicação à Empresa: OF/ARSP/DS/Nº012/2019, recebido em 06 de fevereiro de 2019.	
Período de análise das informações: Setembro de 2017 a Janeiro de 2019	
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 Lúna 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 Lúna, correspondente ao período de setembro de 2017 a janeiro 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"> <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 realizado 1 pedido de ligação de água fora do prazo no período de 09/2017 a 01/2019 conforme tabela abaixo.

	Atendidos no Prazo	Atendidos Fora do Prazo
<b>Ligação de Água*</b>	32	1

\*Período informado pela Cesan: 09/2017 até 01/2019.

**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 27012017, 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 no regramento vigente.

**Prazo para atendimento:** Imediato.

**CONSTATAÇÃO C2:** Foram realizados 3 pedidos de religação (supressão) fora do prazo no período de 09/2017 a 01/2019 conforme tabela abaixo.

	Atendidos no Prazo	Atendidos Fora do Prazo
<b>Religação (Supressão)*</b>	104	3

\*Período informado pela Cesan: 09/2017 até 01/2019.

**Não conformidade NC2** – 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 27012017, 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 efetuar as religações e/ou restabelecimentos dos serviços nas unidades usuárias nas condições e prazos previstos nos regramentos vigentes.

**Prazo para atendimento:** Imediato.

**CONSTATAÇÃO C3:** Foram realizados 5 pedidos de restabelecimento (corte) fora do prazo no período de 09/2017 a 01/2019 conforme tabela abaixo.

	Atendidos no Prazo	Atendidos Fora do Prazo
<b>Restabelecimento (corte)*</b>	285	5

\*Período informado pela Cesan: 09/2017 até 01/2019.

**Não conformidade NC3** – 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 27012017, 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 efetuar as religações e/ou restabelecimentos dos serviços nas unidades usuárias nas condições e prazos previstos nos regramentos vigentes.

**Prazo para atendimento:** Imediato.

**CONSTATAÇÃO C4:** Informado pela concessionária de água que foi realizado um corte indevido no período de 09/2017 a 01/2019 conforme a tabela abaixo.

Matrícula	Bairro
0658890-5	Niterói

Fonte: CESAN

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

**Enquadramento legal:** Cláusula 3.1 e 10.1 do Contrato de Programa nº 27012017, 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 suspender a prestação dos serviços apenas nos prazos e condições estabelecidos 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