



**RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO
RF/DS/GSB/060/2022
(Processo: 2022-9ZDMZ)**

Município: Mantenópolis
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
Novembro/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	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	
Fiscalização do Sistema de Atendimento Comercial do município de Mantenópolis	
Comunicação à Empresa: OF/ARSP/DS/Nº145/2022, recebido em 23/08/2022.	
Período de análise das informações: março de 2019 a julho de 2022.	
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 Mantenópolis 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 Mantenópolis, correspondente ao período de março de 2019 a julho 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 realizados pela Cesan 8 vistorias no período de 03/2019 até 07/2022 conforme tabela abaixo, fora do prazo estabelecido nos regramentos vigentes.

	Atendidos no Prazo	Atendidos Fora do Prazo
Vistoria*	179	8

*Período informado pela Cesan: 03/2019 até 07/2022.

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 26022019-01, 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 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: Imediato.

CONSTATAÇÃO C2: Foram realizados pela Cesan 3 pedidos de ligação de água no período de 03/2019 até 07/2022 conforme tabela abaixo, fora do prazo estabelecido nos regramentos vigentes.

	Atendidos no Prazo	Atendidos Fora do Prazo
Ligação de água*	65	3

*Período informado pela Cesan: 03/2019 até 07/2022.

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 26022019-01, 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.

CONSTATAÇÃO C3: Foram realizados pela Cesan 28 pedidos de ligação de esgoto no período de 03/2019 até 07/2022 conforme tabela abaixo, fora do prazo estabelecido nos regramentos vigentes.

	Atendidos no Prazo	Atendidos Fora do Prazo
Ligação de esgoto*	72	28

*Período informado pela Cesan: 03/2019 até 07/2022.

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 26022019-01, 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.

CONSTATAÇÃO C4: Foi realizado pela Cesan 1 serviço de restabelecimento (corte no cavalete) no período de 03/2019 até 07/2022 conforme tabela abaixo, fora do prazo estabelecido nos regimentos vigentes.

	Atendidos no Prazo	Atendidos Fora do Prazo
Restabelecimento - Art. 67 Inciso I (corte)*	159	1

*Período informado pela Cesan: 03/2019 até 07/2022.

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 26022019-01, 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 67º 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: Imediato.

CONSTATAÇÃO C5: Foram realizados pela Cesan 36 religações de água (supressão) no período de 03/2019 até 07/2022 conforme tabela abaixo, fora do prazo estabelecido nos regimentos vigentes.

	Atendidos no Prazo	Atendidos Fora do Prazo
Religação - Art. 67 Inciso II (supressão)*	184	36

*Período informado pela Cesan: 03/2019 até 07/2022.

Não conformidade NC5– 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 26022019-01, 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 67º 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 regimentos vigentes.

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: Imediato.

6. EQUIPE TÉCNICA DA ARSP

- Fiscalização e elaboração:
Jéssica Novelli – Gerente de Saneamento Básico.

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