



AGÊNCIA DE REGULAÇÃO DE SERVIÇOS
PÚBLICOS DO ESPÍRITO SANTO

**RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO
RF/DS/GSB/113/2020
(Processo: 87268027)**

Município: Marechal Floriano
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

Agosto/2020

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 do Município de Marechal Floriano	
Sistema de Atendimento Comercial do município de Marechal Floriano	
Endereço: Rua Adão Kiefer Sobrinho, nº 34, Centro, CEP: 29.255-000 - Marechal Floriano	
Comunicação à Empresa: OF/ARSP/DS/Nº042/2019, recebido em 16 de Abril de 2019.	
Período de análise das informações: Maio de 2016 a Março 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 Marechal Floriano 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 Marechal Floriano, correspondente ao período de maio de 2016 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 12 pedidos de Vistoria fora do prazo no período de 05/2016 a 03/2019 conforme tabela abaixo.

	Atendidos no Prazo	Atendidos Fora do Prazo
Vistoria *	295	12

*Período informado pela Cesan: 05/2016 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 13082019, 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 execução de ligação de água e/ou esgoto de acordo com os prazos previstos nos regramentos vigentes.

Prazo para atendimento: Imediato.

CONSTATAÇÃO C2: Foram realizados 14 pedidos de Ligação de Água fora do prazo no período de 05/2016 a 03/2019 conforme tabela abaixo.

	Atendidos no Prazo	Atendidos Fora do Prazo
Ligação de Água *	277	14

*Período informado pela Cesan: 05/2016 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 13082019, 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 execução de ligação de água e/ou esgoto de acordo com os prazos previstos nos regramentos vigentes.

Prazo para atendimento: Imediato.

CONSTATAÇÃO C3: Foram realizados 3 pedidos de Religação (supressão) fora do prazo no período de 05/2016 a 03/2019 conforme tabela abaixo.

	Atendidos no Prazo	Atendidos Fora do Prazo
Religação (supressão) *	183	3

*Período informado pela Cesan: 05/2016 até 03/2019.

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 13082019, 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 das unidades usuárias nas condições e prazos previstos nos regramentos vigentes.

Prazo para atendimento: Imediato.

CONSTATAÇÃO C4: Foram realizados 5 pedidos de Restabelecimento (corte) fora do prazo no período de 05/2016 a 03/2019 conforme tabela abaixo.

	Atendidos no Prazo	Atendidos Fora do Prazo
Restabelecimento (corte) *	925	5

*Período informado pela Cesan: 05/2016 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 13082019, 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: Informado pela Cesan que foi realizado um corte indevido no período de 05/2016 a 03/2019 conforme tabela abaixo.

Matrícula	Bairro
693661-0	Poço Fundo

Fonte: Cesan

Não conformidade NC5 – Não atendimento ao disposto na Resolução ARSI nº 008/2010.

Enquadramento legal: Cláusula 3.1 e 10.1 do Contrato de Programa nº 13082019, 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 suspender a prestação dos serviços apenas nos prazos e condições estabelecidos nos regramentos vigentes.

Prazo para atendimento: Imediato.

CONSTATAÇÃO C6: Foi realizada 1 leitura com intervalo superior a 34 dias no ciclo 80 conforme tabela abaixo.

Cidade	Referência	Ciclo	Data da Leitura	Diferença das Leituras
MARECHAL FLORIANO	201708	80	08/08/2017	35
MARECHAL FLORIANO	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 3.1 e 10.1 do Contrato de Programa nº 13082019, 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 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.

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