



AGÊNCIA DE REGULAÇÃO DE SERVIÇOS
PÚBLICOS DO ESPÍRITO SANTO

**RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO
RF/DS/GSB/008/2020
(Processo: 87308339)**

Município: Nova Venécia
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
Janeiro/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	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 Nova Venécia	
Sistema de Atendimento Comercial do município de Nova Venécia	
Endereço: Av. Vitória, nº 888 - Centro, Nova Venécia - ES.	
Comunicação à Empresa: OF/ARSP/DS/Nº058/2018, recebido em 31 de agosto de 2018.	
Período de análise das informações: Janeiro de 2013 a Agosto 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 Nova Venécia 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 Nova Venécia, correspondente ao período de janeiro de 2013 a agosto 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 das informações fornecidas pela CESAN.

CONSTATAÇÃO C1: Foram realizadas 13 vistorias fora do prazo no período de 01/2013 a 07/2018 conforme tabela abaixo.

	Atendidos no Prazo	Atendidos Fora do Prazo
Vistoria *	3.590	13

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

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 CTE 160709, 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 cumprir os prazos de vistoria e/ou de execução da ligação de água e/ou esgoto previstos no regramento vigente.

Prazo para atendimento: 30 dias.

CONSTATAÇÃO C2: Foram realizadas 8 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 de Esgoto *	12	8

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

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 CTE 160709, 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 cumprir os prazos de vistoria e/ou de execução da ligação de água e/ou esgoto previstos no regramento vigente.

Prazo para atendimento: 30 dias.

CONSTATAÇÃO C3: Foram realizados 14 serviços 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) *	1.410	14
--------------------------------	-------	----

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

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 CTE 160709, 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 efetuar a religação e/ou restabelecimento dos serviços nas unidades usuárias, nas condições e prazos definidos nos regimentos vigentes.

Prazo para atendimento: 30 dias.

CONSTATAÇÃO C4: Foram realizados 28 serviços 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) *	9.781	28

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

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 CTE 160709, 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 efetuar a religação e/ou restabelecimento dos serviços nas unidades usuárias, nas condições e prazos definidos nos regimentos vigentes.

Prazo para atendimento: 30 dias.

CONSTATAÇÃO C5: Houve a suspensão de um serviço essencial (fornecimento de água tratada) pela prestadora para com o número de 05 (cinco) usuários durante apuração da série histórica. Destaca-se que em uma dessas suspensões a data de execução é superior a data de registro.

DC_CIDADE	REF_ATENDIMENTO	DT_REGISTRO	DT_EXECUCAO
NOVA VENEZIA	201303	14/03/2013	14/03/2013
NOVA VENEZIA	201308	07/08/2013	06/08/2013
NOVA VENEZIA	201312	04/12/2013	05/12/2013
NOVA VENEZIA	201506	19/06/2015	19/06/2015
NOVA VENEZIA	201706	05/06/2017	12/06/2017

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 CTE 160709, 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 suspender e/ou interromper a prestação dos serviços, nos prazos e condições estabelecidos nos regramentos vigentes.

Prazo para atendimento: Imediato.

CONSTATAÇÃO C6: Foi constatada a ausência de informações referente ao indicador de atendimento “Tempo Médio de Espera (TME)”, o mesmo se encontrava zerado durante todos os meses dos anos 2013, 2014 e 2015.

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 CTE 160709, 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 encaminhar e/ou fornecer informações e documentos á ARSP, na forma e nos prazos estabelecidos nos regramentos vigentes.

Prazo para atendimento: 30 dias.

CONSTATAÇÃO C7: Foi constatado que durante os anos de 2013 a 2018, ocorreram 8 vazamentos com tempo de execução do reparo superior a 24 (vinte e quatro) horas.

BAIRRO	LOGRADOUR O	DATA REGISTR O	HORA REGISTR O	DATA FIM EXECUÇÃ O	HORA FIM EXECUÇÃ O	TEMPO DE EXECUÇÃ O
Filomena	Rua São Salvador	11/11/2013	08:09	12/11/2013	10:05	25:56:00
Iolanda	Rua Maria Amélia Dourado	03/01/2014	13:15	06/01/2014	11:00	68:45:00
Bela vista	Rua Reginaldo Vila Nova	30/05/2014	15:28	02/06/2014	08:40	40:12:00
São Cristovão	Rdv do Café	30/08/2014	11:44	01/09/2014	11:40	47:56:00
Beira rio	Rua Piauí	30/10/2014	17:03	01/11/2014	09:10	40:07:00
Centro	Av. vitoria	17/12/2016	11:02	19/12/2016	11:10	48:08:00
Iolanda	Rua São domingos	15/06/2017	12:01	16/06/2017	15:00	27:01:00
Centro	Av. vitoria	29/06/2017	08:32	30/06/2017	09:40	25:08:00

Fonte: CESAN

Não conformidade NC7 – Não atendimento ao disposto na resolução ARSI nº 008/2010.

Enquadramento legal: Cláusula 3.1 e 10.1 do Contrato de Programa nº CTE 160709, 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 efetuar, tempestivamente, reparos de caráter urgente nos sistemas de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário, conforme regramento vigente.

Prazo para atendimento: 60 dias.

CONSTATAÇÃO C8: A empresa realizou leituras com prazo superior a 34 dias entre as leituras 1,2,3,60 e 80.

Cidade	Referência	Ciclo	Data da Leitura	Diferença das Leituras
NOVA VÉNÉCIA	201411	01	29/10/2014	36
NOVA VENÉCIA	201412	01	04/12/2014	
NOVA VENÉCIA	201411	02	30/10/2014	36
NOVA VENÉCIA	201412	02	05/12/2014	
NOVA VENÉCIA	201411	03	31/10/2014	38
NOVA VENÉCIA	201412	03	08/12/2014	
NOVA VENÉCIA	201512	60	21/12/2015	35
NOVA VENÉCIA	201601	60	25/01/2016	
NOVA VENÉCIA	201708	80	08/08/2017	35
NOVA VENÉCIA	201709	80	01/09/2017	

Não conformidade NC8 – 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 CTE 160709, 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 D8 – A CESAN deve realizar leituras, faturamentos e/ou outras cobranças de serviços em conformidade com o que dispõe o regramento vigente.

Prazo para atendimento: 60 dias.

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