



**RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO  
RF/DS/GSB/021/2022  
(Processo: 2022-12PG7)**

**Município:** Pancas  
**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  
Maio/2022

## 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>7</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

<b>Tipo: Sistema de Atendimento Comercial</b>	
<b>Fiscalização do Sistema de Atendimento Comercial do município de Pancas</b>	
Comunicação à Empresa: OF/ARSP/DS/Nº023/2022, recebido em 03/02/2022.	
Período de análise das informações: agosto de 2019 a janeiro de 2022.	
Data inspeção ao Escritório de Atendimento: 28/04/2022	
Legislação:	
Lei Federal nº 11.445/2007;	Lei Estadual nº 5.720/1998;
Lei Estadual nº 9.096/2008;	Lei Complementar nº 827/2016;
Lei Federal nº 8.078/1990;	Resolução ARSI (Atual ARSP) nº 008/2010;
Lei Federal nº 8.987/1995;	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 Pancas 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 Pancas, correspondente ao período de agosto de 2019 a Janeiro 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"> <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:** Foram realizadas 8 vistorias fora do prazo no período de 08/2019 até 01/2022 conforme tabela abaixo.

	Atendidos no Prazo	Atendidos Fora do Prazo
<b>Vistoria*</b>	120	8

\*Período informado pela Cesan: 08/2019 até 01/2022.

**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 14082019-2, 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.

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)

**Determinação D1** – 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:** 5 dias úteis.

**CONSTATAÇÃO C2:** Foram realizados 11 pedidos de ligação de água fora do prazo no período de 08/2019 até 01/2022 conforme tabela abaixo.

	Atendidos no Prazo	Atendidos Fora do Prazo
Ligação de água*	47	11

\*Período informado pela Cesan: 08/2019 até 01/2022.

**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 14082019-2, 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 efetuar as religações e/ou restabelecimentos dos serviços das unidades usuárias nas condições e prazos previstos nos regramentos vigentes.

**Prazo para atendimento:** 15 dias úteis.

**CONSTATAÇÃO C3:** Foram realizados 11 pedidos de ligação de esgoto fora do prazo no período de 08/2019 até 01/2022 conforme tabela abaixo.

	Atendidos no Prazo	Atendidos Fora do Prazo
Ligação de esgoto*	2	11

\*Período informado pela Cesan: 08/2019 até 01/2022.

**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 14082019-2, Art. 43 da Lei Federal 11.445/2007, Art. 52 da Lei Estadual nº 9.096/2008, Art. 6º da Lei  
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)

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 efetuar as religações e/ou restabelecimentos dos serviços das unidades usuárias nas condições e prazos previstos nos regramentos vigentes.

**Prazo para atendimento:** 15 dias úteis.

**CONSTATAÇÃO C4:** Foram realizados 15 pedidos de religação (supressão) fora do prazo no período de 08/2019 até 01/2022 conforme tabela abaixo.

	Atendidos no Prazo	Atendidos Fora do Prazo
Religação - Art. 67 Inciso II (supressão)*	73	15

\*Período informado pela Cesan: 08/2019 até 01/2022.

**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 regramentos vigentes”.

**Enquadramento legal:** Cláusula 3.1 e 10.1 do Contrato de Programa nº 14082019-2, 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 regramentos vigentes.

**Prazo para atendimento:** 3 dias úteis.

**CONSTATAÇÃO C5:** Foram realizados 4 pedidos de religação (corte) fora do prazo no período de 08/2019 até 01/2022 conforme tabela abaixo.

	Atendidos no Prazo	Atendidos Fora do Prazo
Religação - Art. 67 Inciso I (corte)*	150	4

\*Período informado pela Cesan: 08/2019 até 01/2022.

**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 regramentos vigentes”.

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)

**Enquadramento legal:** Cláusula 3.1 e 10.1 do Contrato de Programa nº 14082019-2, 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 regramentos vigentes.

**Prazo para atendimento:** 3 dias úteis.

## **6. EQUIPE TÉCNICA DA ARSP**

- Priscila Ribeiro Spala – Especialista em Regulação e Fiscalização
- Louise Bussolotti – Especialista em Políticas Públicas e Gestão Governamental
- Jéssica Novelli – Gerente de Saneamento Básico