



AGÊNCIA DE REGULAÇÃO DE SERVIÇOS  
PÚBLICOS DO ESPÍRITO SANTO

**RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO**  
**RF/DS/GSB/063/2020**  
**(Processo: 87270625)**

**Município:** Santa Leopoldina  
**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

Junho/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 .....                      | 5 |

## 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 do Município de Santa Leopoldina</b>  |  |
| <b>Sistema de Atendimento Comercial do município de Santa Leopoldina</b>  |  |
| Endereço: Rua Marechal Floriano Peixoto, 1715, Centro – Santa Leopoldina, ES.   |  |
| Comunicação à Empresa: OF/ARSP/DS/Nº068/2018, recebido em 10 de outubro de 2018.  |  |
| Período de análise das informações: Janeiro de 2016 a Setembro de 2018  |  |
| Legislação:<br>Lei Federal nº 11.445/2007;<br>Lei Estadual nº 9.096/2008;<br>Lei Federal nº 8.078/1990;<br>Lei Federal nº 8.987/1995; | Lei Estadual nº 5.720/1998;<br>Lei Complementar nº 827/2016;<br>Resolução ARSI (Atual ARSP) nº 008/2010;<br>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 Santa Leopoldina 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 Santa Leopoldina, correspondente ao período de janeiro de 2016 a setembro 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"> <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 realizados 3 pedidos de religação de ramal (supressão) fora do prazo no período de 01/2016 a 09/2018 conforme tabela abaixo.

|                                | Atendidos no Prazo | Atendidos Fora do Prazo |
|--------------------------------|--------------------|-------------------------|
| <b>Religação (Supressão) *</b> | 49                 | 3                       |

\*Período informado pela Cesan: 01/2016 até 09/2018.

**Não conformidade NC1** – 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 27062016-04, 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 efetuar a religação e/ou restabelecimento dos serviços nas unidades usuárias, nas condições e prazos previstos nos regramentos vigentes.

**Prazo para atendimento:** Imediato.

**CONSTATAÇÃO C2:** 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 |
|------------------|------------|-------|-----------------|------------------------|
| SANTA LEOPOLDINA | 201708     | 80    | 08/08/2017      | 35                     |
| SANTA LEOPOLDINA | 201709     | 80    | 12/09/2017      |                        |

Fonte: CESAN

**Não conformidade NC2** – 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 27062016-04, 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 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