



**RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO
RF/DS/GSB/023/2019
(Processo:87357100)**

Município: Santa Teresa
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
Dezembro/2019

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	8
7. APOIO TÉCNICO À ARSP	8

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 Santa Teresa	
Fiscalização do Sistema de Atendimento Comercial do município de Santa Teresa Endereço: Rua Cel. Bonfim Junior, 246, Centro, CEP: 29650-000 - Santa Teresa	
Comunicação à Empresa: OF/ARSP/DS/Nº021/2019, recebido em 09 de março de 2019.	
Período de análise das informações: Maio de 2016 a Fevereiro 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 Santa Teresa 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 Teresa, correspondente ao período de maio de 2016 a fevereiro 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 11 pedidos de Vistoria fora do prazo no período de 05/2016 a 02/2019 conforme tabela abaixo.

	Atendido no Prazo	Atendido Fora do Prazo
Vistoria*	440	11

*Período informado pela Cesan: 05/2016 até 02/2019.

Não conformidade NC1 – Infringência do Artigo 13, Inciso XIV, 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 26022019-02, 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 execução de ligação de água e/ou esgoto de acordo com os prazos previstos nos regramentos vigentes.

Prazo para atendimento: 30 dias.

CONSTATAÇÃO C2: Foram realizados 12 pedidos de Ligação de Água fora do prazo no período de 05/2016 a 02/2019 conforme tabela abaixo.

	Atendido no Prazo	Atendido Fora do Prazo
Ligação Água*	346	12

* Período informado pela Cesan: 05/2016 até 02/2019.

Não conformidade NC2 – Infringência do Artigo 13, Inciso XIV, 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 26022019-02, 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 execução de ligação de água e/ou esgoto de acordo com os prazos previstos nos regramentos vigentes.

Prazo para atendimento: 30 dias.

CONSTATAÇÃO C3: Foram realizados 16 pedidos de Ligações de Esgoto fora do prazo no período de 05/2016 a 02/2019 conforme tabela abaixo.

	Atendido no Prazo	Atendido Fora do Prazo
Ligação Esgoto*	71	16

* Período informado pela Cesan: 05/2016 até 02/2019

Não conformidade NC3 – Infringência do Artigo 13, Inciso XIV, 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 26022019-02, 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 execução de ligação de água e/ou esgoto de acordo com os prazos previstos nos regramentos vigentes.

Prazo para atendimento: 30 dias.

CONSTATAÇÃO C4: Foi realizado 1 pedido de Religação (Supressão) fora do prazo no período de 05/2016 a 02/2019 conforme tabela abaixo.

	Atendido no Prazo	Atendido Fora do Prazo
Religação (Supressão) *	9	1

*Período informado pela Cesan: 05/2016 até 02/2019.

Não conformidade NC4 – Infringência do Artigo 12, Inciso V, 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 26022019-02, 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 a religação e/ou restabelecimento dos serviços nas unidades usuárias, nas condições e prazos definidos nos regramentos vigentes.

Prazo para atendimento: 30 dias.

CONSTATAÇÃO C5: Foram realizados 6 pedidos de Reestabelecimento (Corte) fora do prazo no período de 05/2016 a 02/2019 conforme tabela abaixo.

	Atendido no Prazo	Atendido Fora do Prazo
Reestabelecimento (Corte) *	246	6

*Período informado pela Cesan: 05/2016 até 02/2019

Não conformidade NC5 – Infringência do Artigo 12, Inciso V, 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 26022019-02, 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 a religação e/ou restabelecimento dos serviços nas unidades usuárias, nas condições e prazos definidos nos regramentos vigentes.

Prazo para atendimento: 30 dias.

CONSTATAÇÃO C6: Informado pela concessionária de água que foi realizado um corte indevido no período de 05/2016 a 02/2019 conforme tabela abaixo.

Matrícula	Bairro
188511-1	Centro

Fonte: CESAN

Não conformidade NC6 – Infringência do Artigo 15, inciso II da Resolução 18/2018: “Suspender e/ou interromper indevidamente a prestação dos serviços, nos prazos e condições estabelecidos nos regramentos vigentes”.

Enquadramento legal: Cláusula 3.1 e 10.1 do Contrato de Programa nº 26022019-02, 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 o Artigo 8º da Resolução ARSI nº 008/2010.

Determinação D6– A Cesan deve suspender e/ou interromper a prestação dos serviços, nos prazos e condições estabelecidos nos regramentos vigentes.

Prazo para atendimento: Imediato.

CONSTATAÇÃO C7: Foi realizada leitura com intervalo superior a 34 dias entre leituras, no ciclo 80 entre as referências 201708 e 201709.

Cidade	Referência	Ciclo	Data da Leitura	Diferença das Leituras
SANTA TERESA	201708	80	08/08/2017	35

SANTA TERESA	201709	80	12/09/2017	
--------------	--------	----	------------	--

Fonte: CESAN

Não conformidade NC7 – Infringência do Artigo 14, Inciso VIII, Resolução ARSP nº 018/2018: “Realizar leituras, faturamentos e/ou outras cobranças de serviços em desconformidade com o que dispõe o regramento vigente”.

Enquadramento legal: Cláusula 3.1 e 10.1 do Contrato de Programa nº 26022019-02, 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 81º da Resolução ARSI nº 008/2010.

Determinação D7– 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