



AGÊNCIA DE REGULAÇÃO DE SERVIÇOS  
PÚBLICOS DO ESPÍRITO SANTO

**RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO  
RF/DS/GSB/012/2020  
(Processo: 87358549)**

**Município:** Serra  
**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  
Fevereiro/2020

## 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>10</b> |
| <b>7. APOIO TÉCNICO À ARSP .....</b>                        | <b>10</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 do Município de Serra</b>                         |  |
| <b>Sistema de Atendimento Comercial do município de Serra</b>                               |  |
| Endereço: Primeira Avenida, 170, Parque Residencial Laranjeiras, Serra, ES - CEP: 29165-155 |  |
| Comunicação à Empresa: OF/ARSP/DS/Nº048/2018, recebido em 26 de julho de 2018.              |  |
| Período de análise das informações: Janeiro de 2013 a Julho de 2018                         |  |
| Legislação:   | Lei Estadual nº 5.720/1998;              |
| Lei Federal nº 11.445/2007;   | Lei Complementar nº 827/2016;            |
| Lei Estadual nº 9.096/2008;   | Resolução ARSI (Atual ARSP) nº 008/2010; |
| Lei Federal nº 8.078/1990;  | Resolução ARSP Nº018/2018;               |
| Lei Federal nº 8.987/1995;  |  |

## 3. OBJETIVO

Este relatório detalha a ação de fiscalização periódica realizada pela ARSP, bem como análise de dados recebidos, para o município de Serra 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 Serra correspondente ao período de janeiro de 2013 a julho 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 408 pedidos de religação (por supressão) fora do prazo no período de 01/2013 a 07/2018 conforme tabela abaixo.

|  | Atendidos | Atendidos |
|--|-----------|-----------|
|  |           |           |

|                                | no Prazo | Fora do Prazo |
|--------------------------------|----------|---------------|
| <b>Religação (Supressão) *</b> | 2.819    | 408           |

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

**Não conformidade NC1** – Não atendimento ao artigo 67º, disposto na Resolução ARSI nº 008/2010.

**Enquadramento legal:** Cláusula 2.1 e 15.1 do Contrato de Programa, 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 as religações e/ou restabelecimentos dos serviços das unidades usuárias nas condições e prazos previstos nos regimentos vigentes.

**Prazo para atendimento:** Imediato.

**CONSTATAÇÃO C2:** Foram realizados 1.195 pedidos de restabelecimento (por corte) fora do prazo no período de 01/2013 a 07/2018 conforme tabela abaixo

|                                   | Atendidos no Prazo | Atendidos Fora do Prazo |
|-----------------------------------|--------------------|-------------------------|
| <b>Restabelecimento (Corte) *</b> | 26.099             | 1.195                   |

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

**Não conformidade NC2** – Não atendimento ao artigo 67º, disposto na Resolução ARSI nº 008/2010.

**Enquadramento legal:** Cláusula 2.1 e 15.1 do Contrato de Programa, 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 efetuar as religações e/ou restabelecimentos dos serviços das unidades usuárias nas condições e prazos previstos nos regimentos vigentes.

**Prazo para atendimento:** Imediato.

**CONSTATAÇÃO C3:** Foram realizadas 2.051 vistorias fora do prazo no período de 01/2013 a 07/2018 conforme tabela abaixo.

|                  | Atendidos no Prazo | Atendidos Fora do Prazo |
|------------------|--------------------|-------------------------|
| <b>Vistoria*</b> | 21.665             | 2.051                   |

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

**Não conformidade NC3** – Não atendimento ao artigo 15º, disposto na Resolução ARSI nº 008/2010.

**Enquadramento legal:** Cláusula 2.1 e 15.1 do Contrato de Programa, 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 cumprir os prazos de vistoria e/ou de execução da ligação de água e/ou esgoto de acordo com os prazos previstos nos regramentos vigentes.

**Prazo para atendimento:** Imediato.

**CONSTATAÇÃO C4:** Foram realizadas 725 ligações de água fora do prazo no período de 01/2013 a 07/2018 conforme tabela abaixo.

|                          | Atendidos no Prazo | Atendidos Fora do Prazo |
|--------------------------|--------------------|-------------------------|
| <b>Ligação de Água *</b> | 8.083              | 725                     |

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

**Não conformidade NC4** – Não atendimento ao artigo 15º, disposto na Resolução ARSI nº 008/2010.

**Enquadramento legal:** Cláusula 2.1 e 15.1 do Contrato de Programa, 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 cumprir os prazos de vistoria e/ou de execução da ligação de água e/ou esgoto de acordo com os prazos previstos nos regramentos vigentes.

**Prazo para atendimento:** Imediato.

**CONSTATAÇÃO C5:** Foram realizadas 539 ligações de esgoto fora do prazo no período de 01/2013 a 07/2018 conforme tabela abaixo.

|                            | Atendidos no Prazo | Atendidos Fora do Prazo |
|----------------------------|--------------------|-------------------------|
| <b>Ligação de Esgoto *</b> | 2.583              | 539                     |

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

**Não conformidade NC5** – Não atendimento ao artigo 15º, disposto na Resolução ARSI nº 008/2010.

**Enquadramento legal:** Cláusula 2.1 e 15.1 do Contrato de Programa, 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 cumprir os prazos de vistoria e/ou de execução da ligação de água e/ou esgoto de acordo com os prazos previstos nos regimentos vigentes.

**Prazo para atendimento:** Imediato.

**CONSTATAÇÃO C6:** Foram realizados 16 cortes indevidos no período de 01/2013 a 07/2018 conforme tabela abaixo.

| Matrícula | Bairro                | Cidade |
|-----------|-----------------------|--------|
| 0337638-9 | Praia De Carapebus    | Serra  |
| 0601006-7 | Andre Carlone         | Serra  |
| 0504423-5 | Colina De Laranjeiras | Serra  |
| 0130347-3 | Boa Vista I           | Serra  |
| 0455233-4 | Das Laranjeiras       | Serra  |
| 0373851-5 | Reis Magos            | Serra  |
| 0576123-9 | Novo Horizonte        | Serra  |
| 0576093-3 | Novo Horizonte        | Serra  |
| 0407153-0 | Das Laranjeiras       | Serra  |
| 0539488-0 | Novo Horizonte        | Serra  |
| 0092620-5 | De Fatima             | Serra  |
| 0650977-0 | Balneário Carapebus   | Serra  |

| Matrícula | Bairro              | Cidade |
|-----------|---------------------|--------|
| 0104425-7 | Feu Rosa            | Serra  |
| 0634070-9 | Res Centro Da Serra | Serra  |
| 0630662-4 | Jardim Carapina     | Serra  |
| 0452798-4 | Das Laranjeiras     | Serra  |

Fonte: Cesan

**Não conformidade NC6** – Não atendimento ao disposto na Resolução ARSI nº 008/2010.

**Enquadramento legal:** Cláusula 2.1 e 15.1 do Contrato de Programa, 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 a prestação dos serviços apenas nos prazos e condições estabelecidos nos regramentos vigentes.

**Prazo para atendimento:** Imediato.

**CONSTATAÇÃO C7:** Foram realizadas leituras de volume consumido, para fins de faturamento, com intervalos entre os ciclos (01, 02, 03, 04, 05, 06, 08, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 60 e 80) superior a 34 dias no período de janeiro/2013 a julho/2018, conforme tabela abaixo.

| Cidade | Referência | Ciclo | Data da Leitura | Diferença das Leituras |
|--------|------------|-------|-----------------|------------------------|
| SERRA  | 201411     | 01    | 29/10/2014      | 36                     |
| SERRA  | 201412     | 01    | 04/12/2014      |                        |
| SERRA  | 201411     | 02    | 30/10/2014      | 36                     |
| SERRA  | 201412     | 02    | 05/12/2014      |                        |
| SERRA  | 201411     | 03    | 31/10/2014      | 38                     |
| SERRA  | 201412     | 03    | 08/12/2014      |                        |
| SERRA  | 201411     | 04    | 03/11/2014      | 36                     |
| SERRA  | 201412     | 04    | 09/12/2014      |                        |
| SERRA  | 201411     | 05    | 04/11/2014      | 36                     |
| SERRA  | 201412     | 05    | 10/12/2014      |                        |
| SERRA  | 201411     | 06    | 05/11/2014      | 36                     |
| SERRA  | 201412     | 06    | 11/12/2014      |                        |



| Cidade | Referência | Ciclo | Data da Leitura | Diferença das Leituras |
|--------|------------|-------|-----------------|------------------------|
| SERRA  | 201411     | 08    | 07/11/2014      | 38                     |
| SERRA  | 201412     | 08    | 15/12/2014      |                        |
| SERRA  | 201411     | 10    | 11/11/2014      | 36                     |
| SERRA  | 201412     | 10    | 17/12/2014      |                        |
| SERRA  | 201411     | 11    | 12/11/2014      | 36                     |
| SERRA  | 201412     | 11    | 18/12/2014      |                        |
| SERRA  | 201411     | 12    | 13/11/2014      | 36                     |
| SERRA  | 201412     | 12    | 19/12/2014      |                        |
| SERRA  | 201411     | 13    | 14/11/2014      | 38                     |
| SERRA  | 201412     | 13    | 22/12/2014      |                        |
| SERRA  | 201411     | 14    | 17/11/2014      | 36                     |
| SERRA  | 201412     | 14    | 23/12/2014      |                        |
| SERRA  | 201411     | 15    | 18/11/2014      | 36                     |
| SERRA  | 201412     | 15    | 24/12/214       |                        |
| SERRA  | 201411     | 16    | 19/11/2014      | 37                     |
| SERRA  | 201412     | 16    | 26/12/2014      |                        |
| SERRA  | 201411     | 17    | 20/11/2014      | 39                     |
| SERRA  | 201412     | 17    | 29/12/2014      |                        |
| SERRA  | 201411     | 18    | 21/11/2014      | 39                     |
| SERRA  | 201412     | 18    | 30/12/2014      |                        |
| SERRA  | 201512     | 60    | 21/12/2015      | 35                     |
| SERRA  | 201601     | 60    | 25/01/2016      |                        |
| SERRA  | 201708     | 80    | 08/08/2017      | 35                     |
| SERRA  | 201709     | 80    | 12/09/2017      |                        |

Fonte: Cesan

**Não conformidade NC7** – Não atendimento ao artigo 81º, disposto na Resolução ARSI nº 008/2010.

**Enquadramento legal:** Cláusula 2.1 e 15.1 do Contrato de Programa, 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 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:** Imediato.

**CONSTATAÇÃO C8:** Existem 3.596 ligações de água de usuários da Cesan que não possuem hidrometração.

**Não conformidade NC8** – Não atendimento ao disposto na Resolução ARSI nº 008/2010.

**Enquadramento legal:** Cláusula 2.1 e 15.1 do Contrato de Programa, 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 D8** – A Cesan deve instalar equipamentos de medição de volume de água consumida nas unidades usuárias, salvo nos casos específicos excepcionados em 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

## 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