



AGÊNCIA DE REGULAÇÃO DE SERVIÇOS
PÚBLICOS DO ESPÍRITO SANTO

**RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO
RF/DS/GSB/047/2020
(Processo: 87348748)**

Município: Viana
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

Avenida Nossa Senhora dos Navegantes, nº 955 – Enseada do Suá – CEP 29050-335
Tel: (27) 3636-8500 Email – saneamento@arsp.es.gov.br

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

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 Viana	
Sistema de Atendimento Comercial do município de Viana	
Comunicação à Empresa: OF/ARSP/DS/Nº069/2018, recebido em 15 de outubro de 2018.	
Período de análise das informações: Janeiro de 2013 a Setembro 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 Viana 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 Viana, correspondente ao período de janeiro de 2013 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"> • 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: Informado pela Cesan que atualmente o município possui 382 ligações no SAA, as quais não há hidrometração.

Não conformidade NC1 – Não atendimento ao disposto na Resolução ARSI nº 008/2010.
Enquadramento legal: Cláusula 2.1 e 15.1 do Contrato de Programa nº 27022018, 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 instalar equipamentos de medição de volume nas unidades usuárias, salvo nos casos específicos excepcionados no regramento vigente.

Prazo para atendimento: Imediato.

CONSTATAÇÃO C2: Foram realizadas leituras com intervalos superiores a 34 dias nos ciclos 60 e 80, conforme tabela abaixo.

Cidade	Referência	Ciclo	Data da Leitura	Diferença das Leituras
VIANA	201512	60	21/12/2015	35
VIANA	201601	60	25/01/2016	
VIANA	201708	80	08/08/2017	35
VIANA	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 2.1 e 15.1 do Contrato de Programa nº 27022018, 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.

CONSTATAÇÃO C3: Foram realizadas 111 vistorias fora do prazo no período de 01/2013 a 09/2018 conforme tabela abaixo.

	Atendidos no Prazo	Atendidos Fora do Prazo
Vistoria*	2.747	111

*Período informado pela Cesan: 01/2013 até 09/2018.

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 nº 27022018, 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 previstos no regramento vigente.

Prazo para atendimento: Imediato.

CONSTATAÇÃO C4: Foram realizadas 302 ligações de água fora do prazo no período de 01/2013 a 09/2018 conforme tabela abaixo.

	Atendidos no Prazo	Atendidos Fora do Prazo
Ligação de água*	920	302

*Período informado pela Cesan: 01/2013 até 09/2018.

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 nº 27022018, 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 previstos no regramento vigente.

Prazo para atendimento: Imediato.

CONSTATAÇÃO C5: Foram realizadas 190 ligações de esgoto fora do prazo no período de 01/2013 a 09/2018 conforme tabela abaixo.

	Atendidos no Prazo	Atendidos Fora do Prazo
Ligação de esgoto*	399	190

*Período informado pela Cesan: 01/2013 até 09/2018.

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 nº 27022018, 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 previstos no regramento vigente.

Prazo para atendimento: Imediato.

CONSTATAÇÃO C6: Foram realizados 103 pedidos de religação (por supressão) fora do prazo no período de 01/2013 a 09/2018 conforme tabela abaixo.

	Atendidos no Prazo	Atendidos Fora do Prazo
Religação (Supressão) *	504	103

*Período informado pela Cesan: 01/2013 até 09/2018.

Não conformidade NC6 – Não atendimento ao artigo 67º, disposto na Resolução ARSI nº 008/2010.

Enquadramento legal: Cláusula 2.1 e 15.1 do Contrato de Programa nº 27022018, 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 D6 – 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: Imediato.

CONSTATAÇÃO C7: Foram realizados 128 pedidos de restabelecimento (por corte) fora do prazo no período de 01/2013 a 09/2018 conforme tabela abaixo.

	Atendidos no Prazo	Atendidos Fora do Prazo
Restabelecimento (Corte) *	3.918	128

*Período informado pela Cesan: 01/2013 até 09/2018.

Não conformidade NC7 – Não atendimento ao artigo 67º, disposto na Resolução ARSI nº 008/2010.

Enquadramento legal: Cláusula 2.1 e 15.1 do Contrato de Programa nº 27022018, 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 efetuar a religação e/ou restabelecimento dos serviços nas unidades usuárias, nas condições e prazos definidos nos regramentos vigentes.

Prazo para atendimento: Imediato.

CONSTATAÇÃO C8: Foram realizados 6 cortes indevidos no período de 01/2013 a 09/2018 conforme tabela abaixo.

Matrícula	Bairro	Cidade
0424605-5	Caxias do Sul	Viana
0428185-3	Jucu	Viana
0528578-0	Centro	Viana
0610966-7	Centro	Viana
0584915-2	Centro	Viana
0128836-9	Centro	Viana

Fonte: Cesan.

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 nº 27022018, 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 suspender a prestação dos serviços apenas nos prazos e condições estabelecidos nos regramentos vigentes

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