

AGÊNCIA REGULADORA DE SANEAMENTO BÁSICO E INFRAESTRUTURA VIÁRIA DO
ESPÍRITO SANTO – ARSI
DIRETORIA TÉCNICA - DT
GERÊNCIA DE REGULAÇÃO DO SANEAMENTO BÁSICO – GRS

RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO ESPECÍFICA
RFE/DT/GRS/002/2013

ASSUNTO: Fiscalização específica acerca do serviço de ligação de esgoto no município de Vila Velha

PRESTADOR DE SERVIÇOS: Companhia Espírito Santense de Saneamento – CESAN

PROCESSO: 63756056

SETEMBRO/2013

ÍNDICE

1. INTRODUÇÃO	3
2. OBJETIVO	3
3. RELATÓRIO	3
3.1. DOS FATOS.....	3
3.2. DA ANÁLISE	5
4. CONSTATAÇÕES E NÃO-CONFORMIDADES	6
5. CONCLUSÃO	7
6. EQUIPE TÉCNICA.....	7

1. INTRODUÇÃO

Conforme a Lei Complementar 477, de 30 de dezembro de 2008, a ARSI tem como competência regular, controlar e fiscalizar, no âmbito do Estado do Espírito Santo, os serviços de saneamento básico de abastecimento de água e esgotamento sanitário, de interesse comum e interesse local, delegados ao Governo do Estado, em conjunto com os serviços estaduais de infraestrutura viária com pedágio.

Segundo a Lei Complementar Estadual nº 477, de 29 de dezembro de 2008, que criou a Agência Reguladora de Saneamento Básico e Infraestrutura Viária do Espírito Santo – ARSI, autarquia de regime especial, a ARSI deve proteger o consumidor, no que diz respeito a preços, continuidade e qualidade da prestação dos serviços públicos concedidos, e assegurar o cumprimento das normas legais, regulamentares e contratuais, o atendimento do interesse público e o respeito aos direitos dos usuários.

Neste sentido, as fiscalizações realizadas pela ARSI têm o intuito de verificar o cumprimento das Resoluções ARSI, Contratos de Programa e Planos Municipais de Saneamento Básico, além de atestar a qualidade dos serviços prestados.

A fiscalização específica é o tipo de fiscalização que tem por objetivo verificar se o prestador de serviços está atendendo a determinado requisito e é decorrente de uma demanda não programada, isto é, denúncias, informações da mídia, eventos inesperados, dentre outros.

2. OBJETIVO

Este relatório tem por objetivo apresentar a fiscalização específica acerca do serviço de ligação de esgoto no município de Vila Velha.

3. RELATÓRIO

3.1. Dos Fatos

Em 26 de agosto de 2013 a Agência solicitou à Cesan, através do ofício OF/ARSI/DT 020/2013, informações acerca dos procedimentos de novas ligações de água e esgoto. A Cesan enviou parte dos dados solicitados através do ofício PR/008/027/2013, em 02

de setembro de 2013 e solicitou prazo de 10 (dez) dias para o envio do restante dos dados.

Em 09 de setembro de 2013, a Cesan enviou, através do ofício D-MA 020/002/2013, informação adicional a respeito de problemas operacionais ocorridos na execução dos serviços de ligação de esgoto no município de Vila Velha em função de dificuldades Contratuais enfrentadas pela Cesan.

Segundo a informação, a empresa responsável pelo serviço mostrou-se incapaz de executar com eficiência o contrato, provocando o aumento dos prazos usuais de atendimento da Cesan. Tal fato, somado ao conhecimento da existência de problemas financeiros na referida empresa, levou a Cesan a instaurar processo judicial solicitando a rescisão do contrato.

Entretanto, a empresa contratada, no dia 03/09/2013, solicitou à Cesan a imediata rescisão do contrato. Desta forma, a diretoria da Cesan determinou a rescisão do contrato, embasada no pedido da contratada, de forma a agilizar a resolução dos problemas, bem como autorizou a contratação da empresa classificada em segundo lugar no processo licitatório que antecedeu a contratação.

Por fim, a Cesan informou que os casos críticos estão sendo avaliados e, na medida do possível, priorizados, até seja implantada a solução definitiva.

Tais eventos repercutiram na Ouvidoria da ARSI. No período de 21/06/2013 a 27/08/2013 foram registradas quatro manifestações acerca da leniência dos serviços de crescimento vegetativo de esgotamento sanitário em Vila Velha. O conteúdo das manifestações é apresentado pelo Quadro 1.

Quadro 1: Manifestações registradas na Ouvidoria acerca do serviço de ligação de esgoto em Vila Velha – 21/06/2013 a 27/08/2013

Número	Data	Conteúdo
2716	21/06/2013	Usuário informou não ter sido atendido em sua solicitação de novas ligações de água e de esgoto. A ligação de água foi efetuada em 27/06. A ligação de esgoto ainda não foi realizada.
2937	24/07/2013	Usuário informa não ter sido atendido por um serviço de rebaixamento de rede que fora solicitado em 20/06/2013.
3051	12/08/2013	Usuário informa não ter sido atendido por uma nova ligação de esgoto que fora solicitada há mais um mês.
3163	27/08/2013	Usuário informa não ter sido atendido por uma nova ligação de esgoto que fora solicitada em 19/07/2013.

3.2. Da Análise

A respeito das manifestações de usuários, a Lei Complementar 477, de 30 de dezembro de 2008, em seu artigo 3º, inciso XII, estabelece como competência da ARSI, entre outras:

“Receber, apurar e encaminhar soluções relativas às reclamações de consumidores ou usuários dos serviços públicos concedidos, em especial de caráter geral ou coletivo”.

Quanto à prestação de serviços, a Lei 11.445/2007, que estabelece diretrizes nacionais para o saneamento básico, em seu Artigo 43, preconiza que:

*“A prestação dos serviços atenderá a requisitos mínimos de qualidade, incluindo a **regularidade**, a **continuidade** e aqueles relativos aos produtos oferecidos, ao atendimento dos usuários e às condições operacionais e de manutenção dos sistemas, de acordo com as normas regulamentares e contratuais”.*

O mesmo requisito é expresso na Lei Estadual 9.096/2008, que estabelece as Diretrizes e a Política Estadual de Saneamento Básico, em seu artigo 52, e na Resolução ARSI 008/2010 em seu artigo 8º:

*“Os serviços prestados obedecerão aos parâmetros mínimos de **regularidade**, generalidade, **continuidade**, equidade, eficiência, segurança, atualidade e modicidade das tarifas”.*

Especificamente quanto ao prazo de ligação, a Resolução ARSI 008/2010, em seu Artigo 15, preconiza:

*“**Art. 15** Quando se tratar de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário em rede pública de distribuição e/ou coletora existentes, o pedido de ligação será atendido no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis da seguinte forma, ressalvado o disposto no Art. 16:*

I. para a realização de inspeção: até 5 (cinco) dias úteis;

II. para a execução da ligação: até 10 (dez) dias úteis”.

Portanto, diante da interrupção da prestação do serviço de ligação de esgoto no município de Vila Velha, conforme fora informado através do ofício D-MA 020/002/2013, cabe concluir que o ocorrido se trata de evento não conforme com as normativas aplicáveis, destacadas acima.

A CESAN informou que todas as medidas judiciais e técnicas possíveis estão sendo adotadas, de modo que a anormalidade na prestação do serviço de ligação de esgoto em Vila Velha seja cessada tão logo possível.

Contudo, cabe salientar que, apesar da solução da ocorrência já estar em andamento, é recomendável que a população que demande o serviço seja informada dos motivos da interrupção e da previsão de realização do serviço solicitado.

4. CONSTATAÇÕES E NÃO-CONFORMIDADES

Face ao relatório de fiscalização apresentado, exprimem-se as seguintes Constatações (C) e respectivas Recomendações (R) e Determinações (D):

C. O serviço de ligação de esgoto em Vila Velha não está obedecendo ao prazo previsto pela Resolução ARSI 008/2010 e pelos mínimos requisitos de continuidade, exigidos pela Lei 11.445/2007 e pela Lei Estadual 9.096/2008.

Não conformidade: O Artigo 43 da Lei 11.445/2007, o Artigo 52 Lei Estadual 9.096/2008, e os artigos 8º e 15 da Resolução ARSI 008/2010 não estão sendo cumpridos.

D1. Tomar as medidas necessárias para que a prestação do serviço de ligação de esgoto no município de Vila Velha seja restabelecida tão logo possível.

D2. Manter a Agência informada das providências adotadas e quando da retomada da execução dos serviços de ligação de esgoto no município de Vila Velha.

R1. Comunicar a interrupção da prestação do serviço de ligação de esgoto aos usuários que solicitaram o serviço e que ainda não foram atendidos, e informar a previsão de solução.

R2. Comunicar aos usuários que solicitarem o serviço de ligação de esgoto, enquanto este não estiver sendo prestado adequadamente, a interrupção da prestação do serviço e a previsão de execução.

5. CONCLUSÃO

Este relatório apresentou as constatações, não conformidades e determinações acerca da prestação do serviço de crescimento vegetativo de esgotamento sanitário no município de Vila Velha. Sugere-se à Diretoria da ARSI que a prestadora de serviços, CESAN, seja notificada destas.

6. EQUIPE TÉCNICA

- Elaboração:

Tiago Gollner Perovano – Especialista em Regulação e Fiscalização – DT/GRS

- Coordenação e revisão:

Kátia Muniz Côco - Gerente de Regulação do Saneamento Básico – DT/GRS