



**RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO
RF/DS/GSB/019/2019
(Processo:87352052)**

Município: Vila Velha
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	10
7. APOIO TÉCNICO À ARSP	10

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 Vila Velha	
Fiscalização do Sistema de Atendimento Comercial do município de Vila Velha Endereço: Rua Henrique Moscoso, nº 1.375, Loja 2 - próximo à Pracinha de Vila Velha, Centro, CEP: 29100-021 - Vila Velha	
Comunicação à Empresa: OF/ARSP/DS/Nº038/2019, recebido em 05/04/2019.	
Período de análise das informações: janeiro de 2013 a março de 2019	
Data inspeção ao Escritório de Atendimento: 02/05/2019	
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 Vila Velha 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 Vila Velha, correspondente ao período de janeiro de 2013 a março 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 realizadas pela Cesan 391 vistorias para nova ligação fora do prazo estabelecido nos regramentos vigentes no período de 01/2013 a 03/2019 conforme tabela abaixo.

	Atendidos no Prazo	Atendidos Fora do Prazo
Vistoria*	11.808	391

*Período informado pela Cesan: 01/2013 até 03/2019

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 2.1 e 15.1 do Contrato de Programa nº 23022016, 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 efetuadas pela Cesan 1.365 ligações de água fora do prazo estabelecido nos regramentos vigentes no período de 01/2013 a 03/2019 conforme tabela abaixo.

	Atendidos no Prazo	Atendidos Fora do Prazo
Ligação Água*	3.070	1.365

*Período informado pela Cesan: 01/2013 até 03/2019

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 2.1 e 15.1 do Contrato de Programa nº 23022016, 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 realizadas pela Cesan 628 ligações de esgoto fora do prazo estabelecido nos regramentos vigentes no período de 01/2013 a 03/2019 conforme tabela abaixo.

	Atendidos no Prazo	Atendidos Fora do Prazo
Ligação Esgoto*	1.597	628

*Período informado pela Cesan: 01/2013 até 03/2019

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 2.1 e 15.1 do Contrato de Programa nº 23022016, 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: Foram realizadas pela Cesan 520 religações de água (casos em que houve supressão do ramal predial) fora do prazo no período de Janeiro/2013 até Dezembro/2015 e Outubro/2018 até Fevereiro/2019 conforme Tabela abaixo.

	Atendidos no Prazo	Atendidos Fora do Prazo
Religação - Art. 67 inciso II (supressão)**	1.488	247
Religação - Art. 67 § 2º (supressão)**	15	273
Total	1503	520

Período Janeiro/2013 até Dezembro/2015 e Outubro/2018 até Fevereiro/2019. Fonte: CESAN

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 2.1 e 15.1 do Contrato de Programa nº 23022016, 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 as religações e/ou restabelecimentos dos serviços das unidades usuárias nas condições e prazos previstos nos regramentos vigentes.

Prazo para atendimento: 30 dias.

CONSTATAÇÃO C5: Foram realizados pela Cesan 399 reestabelecimentos da ligação de água (casos em que não houve supressão do ramal predial) fora do prazo no período de Janeiro/2013 até Dezembro/2015 e Outubro/2018 até Fevereiro/2019

conforme tabela abaixo.

Tabela 1 - Resumos dos serviços atendidos fora do prazo.

	Atendidos no Prazo	Atendidos Fora do Prazo
Restabelecimento - Art. 67 inciso I (corte)	11.017	399

Período Janeiro/2013 até Dezembro/2015 e Outubro/2018 até Fevereiro/2019. Fonte: CESAN

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 2.1 e 15.1 do Contrato de Programa nº 23022016, 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 as religações e/ou restabelecimentos dos serviços das unidades usuárias nas condições e prazos previstos nos regramentos vigentes.

Prazo para atendimento: 30 dias.

CONSTATAÇÃO C6: Existem 1.998 ligações de água de usuários da Cesan que não possuem hidrometração.

Não conformidade NC6 – Infringência do Artigo 13, inciso XIII da Resolução 18/2018: “Deixar de instalar equipamentos de medição de volume nas unidades usuárias, salvo nos casos específicos excepcionados no regramento vigente”.

Enquadramento legal: Cláusula 2.1 e 15.1 do Contrato de Programa nº 23022016, 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 instalar equipamentos de medição de volume de água consumida nas unidades usuárias, salvo nos casos específicos excepcionados em regramento vigente.

Prazo para atendimento: 180 dias.

CONSTATAÇÃO C7: Foram realizadas leituras de volume consumido, para fins de

faturamento, com intervalos entre os ciclos inferiores a 26 dias e superiores a 34 dias no período de Janeiro/2013 a Fevereiro/2019, conforme tabela abaixo.

Tabela – Leituras nos medidores de volume para fins de faturamento realizadas com intervalo inferiores a 26 dias e superiores a 34 dias.

Cidade	Referência	Ciclo	Data da Leitura	Diferença das Leituras
VILA VELHA	201411	1	29/10/2014	36
VILA VELHA	201412	1	04/12/2014	
VILA VELHA	201411	5	04/11/2014	36
VILA VELHA	201412	5	10/12/2014	
VILA VELHA	201411	6	05/11/2014	36
VILA VELHA	201412	6	11/12/2014	
VILA VELHA	201411	8	07/11/2014	38
VILA VELHA	201412	8	15/12/2014	
VILA VELHA	201411	10	11/11/2014	36
VILA VELHA	201412	10	17/12/2014	
VILA VELHA	201411	11	12/11/2014	36
VILA VELHA	201412	11	18/12/2014	
VILA VELHA	201411	12	13/11/2014	36
VILA VELHA	201412	12	19/12/2014	
VILA VELHA	201411	13	14/11/2014	38
VILA VELHA	201412	13	22/12/2014	
VILA VELHA	201602	13	22/02/2016	25
VILA VELHA	201603	13	18/03/2016	
VILA VELHA	201411	14	17/11/2014	36
VILA VELHA	201412	14	23/12/2014	
VILA VELHA	201411	15	18/11/2014	36
VILA VELHA	201412	15	24/12/2014	
VILA VELHA	201411	16	19/11/2014	37
VILA VELHA	201412	16	26/12/2014	
VILA VELHA	201411	17	20/11/2014	39
VILA VELHA	201412	17	29/12/2014	
VILA VELHA	201411	18	21/11/2014	39
VILA VELHA	201412	18	30/12/2014	
VILA VELHA	201512	60	21/12/2015	35
VILA VELHA	201601	60	25/01/2016	

Cidade	Referência	Ciclo	Data da Leitura	Diferença das Leituras
VILA VELHA	201708	80	08/08/2017	35
VILA VELHA	201709	80	12/09/2017	
BARRA DO JUCU/ VILA VELHA	201512	60	21/12/2015	35
BARRA DO JUCU/ VILA VELHA	201601	60	25/01/2016	
BARRA DO JUCU/ VILA VELHA	201708	80	08/08/2017	35
BARRA DO JUCU/ VILA VELHA	201709	80	12/09/2017	
PONTA DA FRUTA/ VILA VELHA	201512	60	21/12/2015	35
PONTA DA FRUTA/ VILA VELHA	201601	60	25/01/2016	
PONTA DA FRUTA/ VILA VELHA	201708	80	08/08/2017	35
PONTA DA FRUTA/ VILA VELHA	201709	80	12/09/2017	

Fonte: CESAN

Não conformidade NC7 – 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 2.1 e 15.1 do Contrato de Programa nº 23022016, 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.

CONSTATAÇÃO C8: Foram realizados 3 cortes indevidos no período de Janeiro/2013 a Dezembro/2015 e de Outubro/2018 até Fevereiro/2019 conforme tabela abaixo.

Tabela 3 - Relação de cortes indevidos efetuados.

Matrícula	Bairro
0056890-2	ATAIDE
0607115-5	VILA GUARANHUNS
0550148-2	INTERLAGOS

Fonte: CESAN

Não conformidade NC8 – 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 2.1 e 15.1 do Contrato de Programa nº 23022016, 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 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 – Gerente de Saneamento Básico

7. APOIO TÉCNICO À ARSP

- Ariana Tonon Nascimento – Engenheira Civil – CREA-ES 44447/D
- Teresa Moitinho Sant’Anna – Engenheira Civil – CREA-ES 4541/D
- Sergio Neves Sant’Anna – Engenheiro Civil – CREA-ES 2858/D

ANEXO A – Checklist

ITEM	SISTEMA DE ATENDIMENTO SEGMENTO FISCALIZADO	Ok?	OBS
I. GERENCIAL			
I.1. Ordens de Serviços			
1	Os prazos de atendimento dos serviços estão sendo cumpridos conforme estabelecido nas Resoluções da ARSP?	NÃO	Vide constatações: C1, C2, C3, C4 e C5.
2	Verificar as ocorrências de vazamentos nas redes e adutoras e as paralisações dos sistemas: observar especificação do local, data e hora de ciência do vazamento, data e hora de início do reparo.	-	Apresentou 2 registros de paralisação do sistema; 9.094 registros de vazamentos no período de Fev/2018 a Jan/2019.
I.2. Hidrômetros			
1	Existem programas de combate a fraudes?	SIM	
2	Foi emitido Termo de Ocorrência de Irregularidade ou equivalente em caso de fraudes (Verificar por amostragem. Verificar como são feitos os procedimentos de vistoria e apuração)?	SIM	Foram emitidos 3.936 termos de ocorrência de irregularidade no período de Janeiro/2013 até Dezembro/2015 e no período de Outubro/2018 até Fevereiro/2019.
3	Há registro de todos os casos de irregularidades?	SIM	
I.3. Leitura/Faturamento/Arrecadação			
1	O município vistoriado possui calendário de leitura, faturamento e apresentação da fatura?	SIM	
2	Os intervalos de leitura praticados obedecem ao intervalo previsto na Resolução ARSP? (mín 26, máx 34 dias)	NÃO	Vide constatação: C7.
3	O prazo mínimo de apresentação da fatura, 5 (cinco) dias de antecedência antes do vencimento, é obedecido? (Se possível verificar pelo cronograma de entrega das faturas e amostragem de faturas).	SIM	
4	Existe a detecção de pagamento em duplicidade? (Caso positivo, verificar as medidas tomadas pela empresa)	SIM	
5	Há devolução automática de valores pagos em duplicidade pelos usuários?	SIM	
6	No caso de usuários sem medição, o procedimento adotado atende às resoluções ARSP?	SIM	
I.4. Cadastro			
1	Existe condicionamento da ligação ao pagamento de débito pendente, em nome de terceiro?	NÃO	
2	É feita atualização cadastral? (Verificar como se dá e quando foi a última atualização cadastral).	SIM	
III. ASPECTOS OPERACIONAIS			
III.1. SAA			
1	Existem solicitações de ligação de água e/ou esgoto pendentes de atendimento por falta de cobertura local?	NÃO	
2	A comunicação de possíveis paralisações é feita à população de forma adequada?	SIM	
3	Qual o índice de cobertura de água?	100%	
4	Qual o índice de cobertura de esgoto?	62,1%	
5	Qual o percentual de perdas no SAA?	31.7%	No mês de Janeiro de 2019.
6	Qual o índice de atendimento de água?	99,8%	
7	Qual o índice de atendimento de esgoto?	54,7%	