



RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO

**RF/DS/GSB/043/2022
(Processo: 2022-W0FWX)**

Município: Vila Pavão

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
Julho/2022

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	5

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	
Fiscalização do Sistema de Atendimento Comercial do município de Vila Pavão	
Comunicação à Empresa: OF/ARSP/DS/Nº085/2022, recebido em 05/05/2022.	
Período de análise das informações: dezembro de 2019 a abril de 2022.	
Legislação:	
Lei Federal nº 11.445/2007;	Lei Estadual nº 5.720/1998;
Lei Estadual nº 9.096/2008;	Lei Complementar nº 827/2016;
Lei Federal nº 8.078/1990;	Resolução ARSI (Atual ARSP) nº
Lei Federal nº 8.987/1995;	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 Pavão 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 a recepção e análise documental das informações comerciais e de dados de atendimento aos usuários do município de Vila Pavão, correspondentes ao período de dezembro de 2019 a abril de 2022, 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	• 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: Foi realizada 1 religação de água (supressão) fora do prazo estabelecido nos regramentos vigentes, no período de 12/2019 até 04/2022, conforme tabela abaixo.

	Atendidos no Prazo	Atendidos Fora do Prazo
Religação - Art. 67 Inciso II da Resolução 008/2010 (supressão)*	30	1

*Período informado pela Cesan: 12/2019 até 04/2022.

Não conformidade NC1 – Artigo 12, Inciso V, da 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 19092019-04, 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 D1 – 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: Imediato.

6. EQUIPE TÉCNICA DA ARSP

- Fiscalização e elaboração:
 - Priscila Ribeiro Spala – Especialista em Regulação e Fiscalização
 - Louise Bussolotti – Especialista em Políticas Públicas e Gestão Governamental

- Coordenação:
 - Jéssica Novelli – Gerente de Saneamento Básico