



**RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO
RF/DS/GSB/141/2020
(Processo: 87350130)**

Município: Vitória
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
Outubro/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	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 Vitória	
Sistema de Atendimento Comercial do município de Vitória	
Comunicação à Empresa: OF/ARSP/DS/Nº024/2019, recebido em 07 de março de 2019.	
Período de análise das informações: Janeiro de 2013 a Fevereiro de 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 Vitória 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 Vitória, correspondente ao período de janeiro de 2013 a fevereiro 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 leituras de hidrômetro com intervalo superior a 34 dias no período de 01/2013 a 02/2019.

Cidade	Referência	Ciclo	Data da Leitura	Diferença das Leituras (dias)
VITÓRIA	201411	1	29/10/2014	36
VITÓRIA	201412	1	04/12/2014	
VITÓRIA	201411	2	30/10/2014	36
VITÓRIA	201412	2	05/12/2014	

Cidade	Referência	Ciclo	Data da Leitura	Diferença das Leituras (dias)
VITÓRIA	201411	3	31/10/2014	38
VITÓRIA	201412	3	08/12/2014	
VITÓRIA	201411	4	03/11/2014	36
VITÓRIA	201412	4	09/12/2014	
VITÓRIA	201411	8	07/11/2014	38
VITÓRIA	201412	8	15/12/2014	
VITÓRIA	201411	10	11/11/2014	36
VITÓRIA	201412	10	17/12/2014	
VITÓRIA	201411	11	12/11/2014	36
VITÓRIA	201412	11	18/12/2014	
VITÓRIA	201411	12	13/11/2014	36
VITÓRIA	201412	12	19/12/2014	
VITÓRIA	201411	13	14/11/2014	38
VITÓRIA	201412	13	22/12/2014	
VITÓRIA	201411	14	17/11/2014	36
VITÓRIA	201412	14	23/12/2014	
VITÓRIA	201411	15	18/11/2014	36
VITÓRIA	201412	15	24/12/2014	
VITÓRIA	201411	16	19/11/2014	37
VITÓRIA	201412	16	26/12/2014	
VITÓRIA	201411	17	20/11/2014	39
VITÓRIA	201412	17	29/12/2014	
VITÓRIA	201411	18	21/11/2014	39
VITÓRIA	201412	18	30/12/2014	
VITÓRIA	201512	60	21/12/2015	35
VITÓRIA	201601	60	25/01/2016	
VITÓRIA	201708	80	08/08/2017	35
VITÓRIA	201709	80	12/09/2017	

Fonte: CESAN

Não conformidade NC1 – Não atendimento ao artigo 81º, disposto na Resolução ARSI nº 008/2010.

Recomendação R1 – Recomenda-se que a Cesan realize as leituras, faturamentos e/ou

outras cobranças de serviços em conformidade com o que dispõe o regramento vigente.

Observação R1 – Considerando que não é possível aplicar a penalidade para o período mencionado na constatação tendo em vista que a Resolução nº 018/2018 foi publicada em 01/06/2018 e o Contrato de Programa assinado em 21/03/2019, recomendamos que o prestador de serviços realize as leituras, faturamentos e/ou outras cobranças de serviços em conformidade com o que dispõe o regramento vigente.

CONSTATAÇÃO C2: Foram realizados 186 pedidos de vistoria fora do prazo no período de 01/2013 a 02/2019 conforme tabela abaixo.

	Atendidos no Prazo	Atendidos Fora do Prazo
Vistoria*	4.821	186

*Período informado pela Cesan: 01/2013 até 02/2019.

Não conformidade NC2 – Não atendimento ao artigo 15º, disposto na Resolução ARSI nº 008/2010.

Recomendação R2 – Recomenda-se que a Cesan cumpra os prazos de vistoria e/ou de execução da ligação de água e/ou esgoto de acordo com os prazos previstos no regramento vigente.

Observação R2 – Considerando que não é possível aplicar a penalidade para o período mencionado na constatação tendo em vista que a Resolução nº 018/2018 foi publicada em 01/06/2018 e o Contrato de Programa assinado em 21/03/2019, recomendamos que o prestador de serviços cumpra os prazos de vistoria e/ou de execução da ligação de água e/ou esgoto de acordo com os prazos previstos no regramento vigente.

CONSTATAÇÃO C3: Foram realizados 21 pedidos de ligação de água fora do prazo no período de 01/2013 a 02/2019 conforme tabela abaixo.

	Atendidos no Prazo	Atendidos Fora do Prazo
Ligação de Água*	1.036	21

*Período informado pela Cesan: 01/2013 até 02/2019.

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

Recomendação R3 – Recomenda-se que a Cesan cumpra os prazos de vistoria e/ou de execução da ligação de água e/ou esgoto de acordo com os prazos previstos no regramento vigente.

Observação R3 – Considerando que não é possível aplicar a penalidade para o período mencionado na constatação tendo em vista que a Resolução nº 018/2018 foi publicada em 01/06/2018 e o Contrato de Programa assinado em 21/03/2019, recomendamos que o prestador de serviços cumpra os prazos de vistoria e/ou de execução da ligação de água e/ou esgoto de acordo com os prazos previstos no regramento vigente.

CONSTATAÇÃO C4: Foram realizados 222 pedidos de ligação de esgoto fora do prazo no período de 01/2013 a 02/2019 conforme tabela abaixo.

	Atendidos no Prazo	Atendidos Fora do Prazo
Ligação de Esgoto*	1.385	222

*Período informado pela Cesan: 01/2013 até 02/2019.

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

Recomendação R4 – Recomenda-se que a Cesan cumpra os prazos de vistoria e/ou de execução da ligação de água e/ou esgoto de acordo com os prazos previstos no regramento vigente.

Observação R4 – Considerando que não é possível aplicar a penalidade para o período mencionado na constatação tendo em vista que a Resolução nº 018/2018 foi publicada em 01/06/2018 e o Contrato de Programa assinado em 21/03/2019, recomendamos que o prestador de serviços os prazos de vistoria e/ou de execução da ligação de água e/ou esgoto de acordo com os prazos previstos no regramento vigente.

CONSTATAÇÃO C5: Foram realizados 442 pedidos de religação (supressão) fora do prazo no período de 01/2013 a 02/2019 conforme tabela abaixo.

	Atendidos no Prazo	Atendidos Fora do Prazo

Religação – Art. 67 inciso II (Supressão) *	1.345	261
Religação – Art. 67 § 2º (Supressão) *	17	181
TOTAL	1.362	442

*Período informado pela Cesan: 01/2013 até 02/2019.

Não conformidade NC5 – Não atendimento ao artigo 67º, disposto na Resolução ARSI nº 008/2010.

Recomendação R5 – Recomenda-se que a Cesan efetue as religações e/ou restabelecimentos dos serviços nas unidades usuárias nas condições e prazos previstos nos regramentos vigentes.

Observação R5 – Considerando que não é possível aplicar a penalidade para o período mencionado na constatação tendo em vista que a Resolução nº 018/2018 foi publicada em 01/06/2018 e o Contrato de Programa assinado em 21/03/2019, recomendamos que o prestador de serviços efetue as religações e/ou restabelecimentos dos serviços nas unidades usuárias nas condições e prazos previstos nos regramentos vigentes.

CONSTATAÇÃO C6: Foram realizados 487 pedidos de restabelecimento (corte) fora do prazo no período de 01/2013 a 02/2019 conforme tabela abaixo.

	Atendidos no Prazo	Atendidos Fora do Prazo
Restabelecimento (corte)*	15.642	487

*Período informado pela Cesan: 01/2013 até 02/2019.

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

Recomendação R6 – Recomenda-se que a Cesan efetue as religações e/ou restabelecimentos dos serviços nas unidades usuárias nas condições e prazos previstos nos regramentos vigentes.

Observação R6 – Considerando que não é possível aplicar a penalidade para o período mencionado na constatação tendo em vista que a Resolução nº 018/2018 foi publicada em 01/06/2018 e o Contrato de Programa assinado em 21/03/2019, recomendamos que o prestador de serviços efetue as religações e/ou restabelecimentos dos serviços nas unidades usuárias nas condições e prazos previstos nos regramentos vigentes.

CONSTATAÇÃO C7: Foram realizados 3 cortes indevidos no período de 01/2013 a 02/2019

conforme tabela abaixo

Matrícula	Cidade	Bairro
0423453-7	VITÓRIA	SANTO ANTONIO
0032758-1	VITÓRIA	MARIA ORTIZ
0028536-6	VITÓRIA	SANTA MARTHA
0424566-0	VITÓRIA	ROMAO
0562069-4	VITÓRIA	JARDIM CAMBURI
0628202-4	VITÓRIA	SANTO ANTONIO
0388626-3	VITÓRIA	SANTA TEREZA
0024601-8	VITÓRIA	SÃO CRISTOVAO
0490649-7	VITÓRIA	MONTE BELO
0290824-7	VITÓRIA	INHEGUETA

Fonte: CESAN

Não conformidade NC7 – Não atendimento ao disposto na Resolução ARSI nº 008/2010.

Recomendação R7 – Recomenda-se que a Cesan suspenda a prestação dos serviços apenas nos prazos e condições estabelecidos nos regramentos vigentes.

Observação R7 – Considerando que não é possível aplicar a penalidade para o período mencionado na constatação tendo em vista que a Resolução nº 018/2018 foi publicada em 01/06/2018 e o Contrato de Programa assinado em 21/03/2019, recomendamos que o prestador de serviços suspenda a prestação dos serviços apenas nos prazos e condições estabelecidos nos regramentos vigentes.

CONSTATAÇÃO C8: Existem 4.435 ligações de água de usuários da Cesan que não possuem hidrometração.

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

Recomendação R8 – Recomenda-se que a Cesan instale equipamentos de medição de volume de água consumida nas unidades usuárias, salvo nos casos específicos excepcionados em regramento vigente.

Observação R8 - Considerando que não é possível aplicar a penalidade para o período mencionado na constatação tendo em vista que a Resolução nº 018/2018 foi publicada em 01/06/2018 e o Contrato de Programa assinado em 21/03/2019, recomendamos que o prestador de serviços instale equipamentos de medição de volume de água consumida nas unidades usuárias, salvo nos casos específicos excepcionados em regramento vigente.

6. EQUIPE TÉCNICA DA ARSP

- Priscila Ribeiro Spala – Especialista em Regulação e Fiscalização
- Louise Bussolotti – Especialista em Políticas Públicas e Gestão Governamental
- Jéssica Novelli – Gerente de Saneamento Básico