

## TERMO DE NOTIFICAÇÃO - TN

### 1. ÓRGÃO FISCALIZADOR

TN/CSB/085/2010

NOME:

Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará - ARCE

ENDEREÇO:

Avenida Santos Dumont, 1789 – 14.º andar – Aldeota – Fortaleza/CE – CEP 60150-160.

TELEFONE:

(85) 3101-1027

### 2. AGENTE NOTIFICADO

NOME:

Companhia de Água e Esgoto do Ceará - CAGECE

ENDEREÇO:

Rua Lauro Vieira Chaves, 1.030 – Aeroporto – Fortaleza/CE – CEP 60420-280.

QUALIFICAÇÃO:

Empresa Prestadora de Serviços de Água e Esgoto

### 3. DESCRIÇÃO DOS FATOS APURADOS

Na ação de fiscalização sobre os serviços e informações comerciais da Unidade de Negócio da Bacia do Parnaíba - UNBPA foram constatados procedimentos da Empresa que não estão em conformidade com as legislações pertinentes, em cumprimento aos termos estabelecidos na Lei Federal Nº 11.445/07 e Lei Estadual Nº 14.394/09. Os fatos apurados pela equipe de fiscalização da ARCE, através da Coordenadoria de Saneamento Básico, estão detalhados no **Anexo I** e no Relatório de Fiscalização - RF/CSB/075/2010, que passa a ser parte integrante do presente Termo de Notificação.

### 4. AÇÕES A SEREM EMPREENDIDAS PELA NOTIFICADA

Regularizar as não conformidades apuradas e cumprir as determinações, conforme exposto no **Anexo II**.

### 5. REPRESENTANTE DO ÓRGÃO FISCALIZADOR

NOME:

Alceu de Castro Galvão Junior

CARGO/FUNÇÃO:

Coordenador de Saneamento Básico

MATRÍCULA nº:

047-1-5

Fortaleza-CE, 23/12/2010

ASSINATURA:

RECEBI EM: \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

ASSINATURA/CARIMBO

1ª Via

A NOTIFICADA TERÁ O PRAZO DE 15 (QUINZE) DIAS, CONTADO DA DATA DO RECEBIMENTO DESTES TN, PARA MANIFESTAR-SE SOBRE O OBJETO DO MESMO, INCLUSIVE JUNTANDO COMPROVANTES QUE JULGAR CONVENIENTES.

## TERMO DE NOTIFICAÇÃO - TN

TN/CSB/085/2010

### ANEXO I

#### 3. DESCRIÇÃO DOS FATOS APURADOS

##### **CONSTATAÇÕES (C) E NÃO CONFORMIDADES (NC):**

**C1.** Durante a inspeção, na loja de atendimento de Crateús, verificou-se:

- Ausência de telefone nas instalações da loja para uso das atendentes;
- As senhas não estão sendo distribuídas aos usuários.

**C2.** Durante a inspeção no escritório operacional, de atendimento e almoxarifado de Novo Oriente, verificou-se:

- A Resolução nº 130/2010 da ARCE não estava disponibilizada em local de fácil acesso e visualização para consulta do usuário;
- Ausência de identificação do escritório da CAGECE;
- Falta de funcionamento do sistema comercial *on-line*;
- Insuficiência de assentos para os usuários.

**C3.** No escritório operacional, de atendimento e almoxarifado de Independência verificou-se:

- A Resolução nº 130/2010 da ARCE não estava disponibilizada em local de fácil acesso e visualização para consulta do usuário;
- Existência de material e equipamentos de manutenção armazenado ao ar livre.

**C4.** No escritório operacional, atendimento e almoxarifado de Sucesso verificou-se:

- Ausência de identificação do escritório da CAGECE;
- Ausência de aviso de atendimento prioritário às pessoas deficientes, idosos, gestantes e lactantes exposto em local de fácil visualização do usuário;
- Fechamento do escritório durante parte da manhã de terças e quintas para a realização das coletas de água.

**NC1.** A CAGECE-UNBPA não está cumprindo os artigos 146, 149, 150 e 154 da Resolução nº 130/2010 da ARCE.

**C5.** Analisando as 29 (vinte e nove) ordens de serviços selecionadas, expedidas nos meses de agosto, setembro, outubro e novembro de 2010, distribuídas aleatoriamente entre as localidades atendidas pela UNBPA, conclui-se que, 4 (quatro), todas do núcleo de Novo Oriente, não cumpriram o prazo de atendimento, resultando em 13,8% de não conformidade.

*Continua...*

1ª Via

**TERMO DE NOTIFICAÇÃO - TN**

**TN/CSB/085/2010**

**ANEXO I**

**3. DESCRIÇÃO DOS FATOS APURADOS**

CONTINUAÇÃO:

**NC2.** A CAGECE-UNBPA não está cumprindo os artigos 35 e 154 da Resolução nº 130/2010 da ARCE.

**C6.** A CAGECE - UNBPA, com relação à devolução de valores pagos em duplicidade pelo cliente, somente realiza o ressarcimento caso o usuário apresente reclamação.

**NC3.** A CAGECE-UNBPA não está cumprindo o artigo 107 da Resolução nº 130/2010 da ARCE.

**C7.** Foram selecionadas aleatoriamente 36 inscrições, distribuídas entre 7 núcleos gerenciados pela UNBPA, para verificação do histórico de leituras, totalizando 229 intervalos de leitura analisados. Os intervalos de leituras observados, pertinentes ao período de 03/2010 a 11/2010, variaram entre 21 (vinte e um) dias, detectado no núcleo de Sucesso (inscrição 91117208), e 46 (quarenta e seis) dias, detectado no núcleo de Novo Oriente (inscrições 51681331, 51681358 e 51681366), concluindo-se que, 6,6% dos intervalos observados estavam fora de prazo.

**NC4.** A CAGECE-UNBPA não está cumprindo o artigo 91 da Resolução nº 130/2010 da ARCE.

**C8.** Constatou-se na UNBPA a existência de 2.339 usuários cadastrados (2,61%) sem número de CPF em agosto/10.

**NC5.** A CAGECE-UNBPA não está cumprindo o artigo 75 da Resolução 130/2010 da ARCE, abaixo transcrito:

**5. REPRESENTANTE DO ÓRGÃO FISCALIZADOR**

NOME:

Alceu de Castro Galvão Junior

CARGO/FUNÇÃO:

Coordenador de Saneamento Básico

047-1-5

Fortaleza-CE, 23/12/2010

ASSINATURA:

RECEBI EM: \_\_\_ / \_\_\_ / \_\_\_\_\_

ASSINATURA/CARIMBO

1ª Via

A NOTIFICADA TERÁ O PRAZO DE 15 (QUINZE) DIAS, CONTADO DA DATA DO RECEBIMENTO DESTES TN, PARA MANIFESTAR-SE SOBRE O OBJETO DO MESMO, INCLUSIVE JUNTANDO COMPROVANTES QUE JULGAR CONVENIENTES.

3/5

## TERMO DE NOTIFICAÇÃO - TN

### ANEXO II

TN/CSB/085/2010

#### 4. AÇÕES A SEREM EMPREENDIDAS PELA NOTIFICADA

##### DETERMINAÇÕES (D):

**D1.** A CAGECE-UNBPA deve tomar providências para dispor de estrutura de atendimento adequada e acessível a todos os seus usuários para a apresentação de suas reclamações, solicitações e execução de serviços solicitados, organizando o processo de atendimento e de prestação de informações, providenciando em seus escritórios operacionais, almoxarifados e locais de atendimento:

- Telefone, na loja de atendimento de Crateús, para utilização das atendentes;
- Máquina para distribuição de senhas na loja de atendimento de Crateús;
- Exposição da Resolução nº 130/2010 da ARCE, nos escritórios de Novo Oriente e Independência;
- Identificação dos escritórios de Novo Oriente e Sucesso;
- Funcionamento do sistema comercial *on-line* do escritório de Novo Oriente;
- Assentos para o escritório de Novo Oriente;
- Armazenamento adequado do material exposto ao ar livre, do escritório de Independência;
- Aviso de atendimento prioritário no escritório de Sucesso;
- Manutenção do escritório de Sucesso aberto durante todo o horário de atendimento.

Prazo determinado para cumprimento: 60 dias.

**D2.** A CAGECE-UNBPA deve tomar providências para o cumprimento dos prazos estabelecidos para execução dos serviços em todos os seus núcleos.

Prazo determinado para cumprimento: imediato.

**D3.** A CAGECE deve desenvolver mecanismos de detecção de pagamentos indevidos, realizados pelos usuários, e providenciar a devolução dos mesmos, de acordo com o artigo 107 da Resolução nº 130/2010 da ARCE.

Prazo determinado para cumprimento: 30 dias.

**D4.** A CAGECE-UNBPA deve tomar providências para cumprir as exigências da Resolução ARCE nº 130/2010, artigo 91, no que diz respeito ao intervalo de leitura para a determinação do consumo em todos os seus núcleos.

Prazo determinado para cumprimento: 30 dias.

**D5.** A CAGECE-UNBPA deve apresentar estudo técnico mostrando as prováveis alterações nos valores das faturas dos usuários em função do não cumprimento do artigo 91 da Resolução nº 130/2010 da ARCE, no período de março/2010 a novembro/2010. E caso sejam detectados prejuízos aos usuários, a CAGECE deve providenciar os respectivos ressarcimentos.

Prazo determinado para cumprimento: 30 dias.

*Continua*

1ª Via

**TERMO DE NOTIFICAÇÃO - TN**

TN/CSB/085/2010

**ANEXO II**

**4. AÇÕES A SEREM EMPREENDIDAS PELA NOTIFICADA**

**CONTINUAÇÃO:**

**D6.** A CAGECE-UNBPA deverá inserir os dados complementares de identificação do usuário referentes à Carteira de Identidade ou CPF/CNPJ, segundo os termos do artigo 75 da Resolução 130/2010 da ARCE.  
Prazo determinado para cumprimento: 30 dias.

**RECOMENDAÇÕES (R):**

**R1** - A CAGECE tome providências para o cumprimento dos prazos estabelecidos para o atendimento da solicitação de ampliação de rede de água.

**R2** - A CAGECE tome providências para que o índice nominal de hidrometração real atinja o nível de 100%.

**R3** - A CAGECE tome providências para adequar as informações contidas em suas faturas.

**R4** - A CAGECE tome providências quanto a opção de escolha dentre seis datas de vencimento de faturas, no ato do pedido de ligação, em todos os seus núcleos, distribuindo as datas ofertadas uniformemente em intervalos regulares ao longo do mês.

**R5** - A CAGECE tome providências para que no aviso de corte conste de forma clara e evidente o prazo de 30 dias para a efetivação do mesmo.

**R6** - A CAGECE tome providências para que os formulários das Ordens de Serviço sejam preenchidos corretamente em todos os campos.

**R7** - A CAGECE tome providências para promover o ajuste e a adequação no Contrato de Prestação de Serviço Público de Fornecimento de Água Tratada e/ou Coleta de Esgoto, quanto ao prazo para a efetivação do corte.

**5. REPRESENTANTE DO ÓRGÃO FISCALIZADOR**

NOME:

Alceu de Castro Galvão Junior

CARGO/FUNÇÃO:

Coordenador de Saneamento Básico

047-1-5

Fortaleza-CE, 23/12/2010

ASSINATURA:

RECEBI EM: \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

ASSINATURA/CARIMBO

1ª Via

A NOTIFICADA TERÁ O PRAZO DE 15 (QUINZE) DIAS, CONTADO DA DATA DO RECEBIMENTO DESTES TN, PARA MANIFESTAR-SE SOBRE O OBJETO DO MESMO, INCLUSIVE JUNTANDO COMPROVANTES QUE JULGAR CONVENIENTES.

5/5