

PR/CSB/0051/2011

Fortaleza, 24 de fevereiro de 2011.

Ao Coordenador de Saneamento Básico,

Referência: Processo PCSB/CSB/0081/2010

Assunto: Ação de Fiscalização sobre serviços e informações comerciais na UNBPA.

DA AÇÃO DE FISCALIZAÇÃO

Foi realizada Ação de Fiscalização sobre serviços e informações comerciais na Unidade de Negócio da Bacia do Parnaíba – UNBPA, com o objetivo de avaliar a área comercial quanto aos níveis e qualidade dos serviços, em concordância com a legislação pertinente, dando ênfase para aquelas expeditas pela ARCE.

Da Ação de Fiscalização foram gerados o Relatório de Fiscalização RF/CSB/0075/2010 (fls. 136 a 181) e o Termo de Notificação TN/CSB/0085/2010 (fls. 131 a 135), ambos enviados a CAGECE através do Ofício OF/CSB/0550/2010 (fl. 130).

MANIFESTAÇÃO DA CAGECE

Em atenção ao Termo de Notificação nº TN/CSB/0085/2010, a CAGECE manifestou-se através do Ofício nº 0123/2011/OUVID/AGR, recebido em 07/02/11 (fls. 185 a 244);

PARECER

Da análise da documentação e justificativas apresentadas pela CAGECE, a CSB conclui, conforme a planilha anexa, que:

- A CAGECE atendeu a determinação **D6**;
- A CAGECE atendeu, parcialmente, a determinação **D1**, solucionando as pendências dos itens **1.3, 1.5, 1.7, 1.8 e 1.9**;
- Continuam pendentes as determinações do TN/CSB/0085/2010, cujos prazos para atendimento estão relacionados na planilha anexa;
- Ao final dos novos prazos relacionados na planilha anexa, a CAGECE deverá encaminhar a documentação comprobatória do atendimento das respectivas determinações.

Este é o Parecer

Eng°. Marcelo Silva de Almeida

Analista de Regulação da ARCE

Controle do TN/CSB/0085/2010

DETERMINAÇÃO	ÁREA SEGMENTADA	ITEM	DESCRIÇÃO	PRAZOS		SITUAÇÃO EM 24/02/2011 – PR/CSB/0051/2011		
				PRAZO TN	PRAZO SOLICITADO	ATENDIDA	PENDENTE	NOVO PRAZO
D1	Instalações físicas e estrutura de atendimento	1.1	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;	25/02/11	31/03/11	NÃO	-	31/03/11
		1.2	- Máquina para distribuição de senhas na loja de atendimento de Crateús;		30/03/11	NÃO	-	30/03/11
		1.3	- Exposição da Resolução no 130/2010 da ARCE, nos escritórios de Novo Oriente e Independência;		-	SIM - PR/CSB/051/2011, de 24/02/11	-	-
		1.4	- Identificação dos escritórios de Novo Oriente e Sucesso;		31/03/11	Atendido parcialmente – PR/CSB/051/2011, de 24/02/11.	Falta a identificação do escritório de Novo Oriente.	31/03/11
		1.5	- Funcionamento do sistema comercial on-line do escritório de Novo Oriente;		-	SIM - PR/CSB/051/2011, de 24/02/11	-	-
		1.6	- Assentos para o escritório de Novo Oriente;		31/03/11	NÃO	-	31/03/11
		1.7	- Armazenamento adequado do material exposto ao ar livre, do escritório de Independência;		-	SIM - PR/CSB/051/2011, de 24/02/11	-	-
		1.8	- Aviso de atendimento prioritário no escritório de Sucesso;		-	SIM - PR/CSB/051/2011, de 24/02/11	-	-
		1.9	- Manutenção do escritório de Sucesso aberto durante todo o horário de atendimento.		-	SIM - PR/CSB/051/2011, de 24/02/11	-	-
D2	Atendimento de prazos na prestação de serviços		A CAGECE-UNBPA deve tomar providências para o cumprimento dos prazos estabelecidos para execução dos serviços em todos os seus núcleos.	IMEDIATO	-	NÃO	Documentação Insuficiente. Apresentar relatório consolidado de serviços solicitados e atendidos, no prazo e fora do prazo, dos últimos três meses.	31/03/11
D3	Pagamentos em Duplicidade		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.	26/01/11	31/03/11	NÃO	-	31/03/11

D4	Intervalos de Leituras		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.	26/01/11	-	Não enviou documentação suficiente	Mandar relatório referente ao mês de janeiro de 2011	31/03/11
D5	Intervalos de Leituras		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.	26/01/11	-	Não enviou documentação suficiente	Apresentar estudo técnico mostrando as prováveis alterações nos valores das faturas dos usuários	31/03/11
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.	26/01/11	-	SIM - PR/CSB/051/2011, de 24/02/11	-	-