

1. LAVRATURA

TN/CSB/0183/2011

Local: Fortaleza -CE

Data: 19/05/11

2. ENTIDADE REGULADORA

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

Endereço: Av. Santos Dumont, 1789 - 14º Andar, Aldeota, Fortaleza-CE

3. REPRESENTANTE DA ENTIDADE REGULADORA

Nome: Economista Francisco Luiz Salles Gonçalves

Cargo/Função: Analista de Regulação

Matrícula 26-1-5

Assinatura:

4. AGENTE AUTUADO

Nome: Companhia de Água e Esgoto do Ceará - CAGECE

Qualificação: Empresa Prestadora de Serviços de Água e Esgoto

Endereço: Rua Lauro Vieira Chaves, 1030 - Aeroporto, Fortaleza-Ce

5. ACOLHIMENTO DA MANIFESTAÇÃO

Prazo e local para acolhimento da manifestação: O notificado terá o prazo de 15 (quinze) dias, contado do recebimento deste Termo de Notificação, para se manifestar sobre o assunto nele tratado, oferecendo as informações e os documentos que considerar necessários ou convenientes à fiscalização. A manifestação deverá ser dirigida ao Coordenador da ARCE indicado no quadro a seguir, e será recebida na Coordenadoria de Saneamento Básico, à Av. Santos Dumont, 1789- 14º andar, Aldeota, Fortaleza - CE.

Nome: Alceu de Castro Galvão Júnior

Cargo/Função: Coordenador de Saneamento Básico

6. ÁREA(S) DELEGADA(S) AFETADA(S) PELA(S) NÃO CONFORMIDADE(S)

Unidade de Negócio da Bacia do Curú e Litoral

Recebi em:

Assinatura:

7. DESCRIÇÃO DOS FATOS LEVANTADOS E INDICAÇÃO DE NÃO CONFORMIDADES, RECOMENDAÇÕES E/OU DETERMINAÇÕES.

PROCESSO Nº PCSB/CSB/0028/2011 E RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO Nº RF/CSB/0033/2011

CONSTATAÇÃO - C2: SERVIÇOS COMERCIAIS: prazos de atendimento

Ordens de Serviços

- Analisando-se 117 (cento e dezessete) Ordens de Serviços, expedidas nos meses de junho, novembro e dezembro de 2010, e de janeiro a abril de 2011, relativas a solicitações feitas através de atendimento presencial no escritório e por telefone, ou a partir do serviço 0800 da CAGECE, e distribuídas aleatoriamente entre as localidades inspecionadas na UNBCL, conclui-se que 2 (duas) delas, distribuídas nos núcleos de Miráima e Pentecoste, não cumpriram o prazo de atendimento, resultando em 1,71% de não conformidade;
- Verifica-se o não cumprimento do artigo 32 da Resolução 130/2010 da ARCE, constatando-se que decorreu período superior a 30 dias entre as datas da solicitação da ampliação e a de conclusão dos estudos, referente ao Processo n.º 8007.000847/2010-27.

Não Conformidade

NC2 - A CAGECE-UNBCL não está cumprindo os artigos 31, 32, 35, 145 e 154 da Resolução 130/2010 da ARCE, além de infringir o art. 22 da lei 8.078 (CDC).

DETERMINAÇÃO

D2 - A CAGECE deve cumprir os prazos estabelecidos para execução de serviços, visando corrigir as não conformidades verificadas na constatação C2.

Prazo para atendimento: 30 dias
