

<b>1. LAVRATURA</b>		<b>TN/CSB/0186/2011</b>	
Local:	Fortaleza -CE	Data:	19/05/11
<b>2. ENTIDADE REGULADORA</b>			
Nome:	ARCE - Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará		
Endereço:	Av. Santos Dumont, 1789 - 14º Andar, Aldeota, Fortaleza-CE		
<b>3. REPRESENTANTE DA ENTIDADE REGULADORA</b>			
Nome:	Economista Francisco Luiz Salles Gonçalves		
Cargo/Função:	Analista de Regulação	Matrícula	26-1-5
Assinatura:			
<b>4. AGENTE AUTUADO</b>			
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		
<b>5. ACOLHIMENTO DA MANIFESTAÇÃO</b>			
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		
<b>6. ÁREA(S) DELEGADA(S) AFETADA(S) PELA(S) NÃO CONFORMIDADE(S)</b>			
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 - C5: SERVIÇOS COMERCIAIS: atendimento ao usuário**

Atendimento ao Usuário

- As tabelas de tarifas atualizada, de serviços e prazos, e de preços, não estavam expostas para consulta dos usuários, em Miraíma;
- Ausência de divulgação do horário de atendimento aos usuários, núcleo de Pentecoste.

**Não Conformidade**

NC5 - A CAGECE não está cumprindo os artigos 35, 146, 149 e 154 da Resolução nº 130/2010 da ARCE, além de infringir o art. 22 da lei 8.078 (CDC).

**DETERMINAÇÃO**

D5 - A CAGECE deve manter a disposição dos usuários, nos escritórios e locais de atendimento, em local de fácil visualização e acesso, exemplares da legislação pertinente e do regulamento dos serviços públicos de abastecimento de água do prestador de serviços, para conhecimento ou consulta, visando corrigir a não conformidade verificada na constatação C5.

Prazo para atendimento: 30 dias
