

**1. LAVRATURA**

**TN/CSB/0639/2011**

Local: Fortaleza-CE

Data: **26/12/11**

**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: Marcelo Silva de Almeida

Cargo/Função: Analista de Regulação

Matrícula

127-1-8

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)**

Município de Baixo

Recebi em:

Assinatura:

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

**PROCESSO Nº PCSB/CSB/0527/2011 E RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO Nº RF/CSB/0095/2011**

CONSTATAÇÃO - C5

ATENDIMENTO AO USUÁRIO

- Solicitou-se para checagem, uma amostra aleatória de 28 (vinte e oito) Ordens de Serviço, relativas aos três serviços mais solicitados dos meses de junho/2011 a agosto/2011, através de atendimento presencial no escritório e por telefone, ou a partir do serviço 0800 da CAGECE, constatando-se que 6 (seis) delas, não cumpriram os prazos estabelecidos.

Não Conformidade - 01.08

NC5 - A CAGECE não está cumprindo o artigo 145 da Resolução nº 130/2010 da ARCE, além de infringir o art. 22 da Lei 8078 (CDC).

DETERMINAÇÃO

D5 - A CAGECE deve cumprir os prazos estabelecidos para execução de serviços, estipular prazos e não deixar a fixação de seu termo inicial a exclusivo critério do prestador de serviços, visando corrigir as não conformidades verificadas na constatação C5.

Prazo para atendimento: 30 dias