

**1. LAVRATURA**

**TN/CSB/0191/2013**

Local: Fortaleza-CE

Data: 16/09/13

**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: Márcio Gomes Rebello Ferreira

Cargo/Função: Analista de Regulação

Matrícula: 128-1-2

Assinatura:

**4. AGENTE AUTUADO**

Nome: Companhia de Água e Esgoto do Ceará - CAGECE

Qualificação: Empresa Prestadora de Serviços de Água e Esgoto

Endereço: Av. Dr. Lauro Vieira Chaves, 1030 - Vila União, 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)**

Localidade de São Joaquim do município de Umirim.

Recebi em:

Assinatura:

**7. CONSTATAÇÕES LEVANTADAS, NÃO CONFORMIDADE, DETERMINAÇÃO E RECOMENDAÇÕES.**

**PROCESSO Nº PCSB/CSB/0042/2013 E RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO Nº RF/CSB/0025/2013**

**CONSTATAÇÃO - C10**

a. Não existe pessoal exclusivo para atendimento ao público.

**INFRAÇÃO - 03.03**

**NÃO CONFORMIDADE NC10** - Artigo 146 e 151 da Resolução 130/2010 da ARCE; artigo 22 do Código de Defesa do Consumidor.

**DETERMINAÇÃO**

Determinação D10 - A CAGECE deve realizar procedimentos adequados nos postos e locais de atendimento e realizar o atendimento com cortesia, por meio de pessoal devidamente identificado, capacitado e atualizado, visando corrigir as não conformidades verificadas na constatação C10.

**Prazo para atendimento: 30 dias**