ARCE
AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS DELEGADOS DO ESTADO DO CEARÁ

GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ
Procuradoria Geral do Estado

DIREITOS E DEVERES DOS USUÁRIOS DE SANEAMENTO BÁSICO

Caro usuário,

A Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará (Arce) preparou este pequeno manual para que você conheça seus principais direitos e deveres como usuário dos serviços de água e esgoto. Conhecendo as normas, você poderá exigir serviços de qualidade e conscientizar-se das suas obrigações.

Esta é mais uma importante contribuição da Arce para que a sociedade participe no controle dos serviços públicos, como consequência da informação prestada aos usuários e da transparência das ações regulatórias.

Conheça a Arce

A Arce é uma autarquia especial, dotada de autonomia orçamentária, financeira, funcional e administrativa. Foi criada em 30 de dezembro de 1997, através da Lei nº 12.786, para promover e zelar pela eficiência econômica e técnica dos serviços públicos, propiciando aos seus usuários as condições de regularidade, continuidade, segurança, atualidade, universalidade e modicidade tarifária dos serviços por ela regulados.

A Arce exerce a regulação dos serviços públicos prestados pela Cagece (Companhia de Água e Esgoto do Ceará). Por ser uma agência multissetorial, a Arce regula ainda os serviços prestados pela Coelce (Companhia Energética do Ceará), Cegás (Companhia de Gás do Ceará) e pelas operadoras do Sistema de Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros. A Arce também atua na mediação dos possíveis conflitos existentes entre as prestadoras dos serviços e os usuários, visando o equilíbrio entre as partes.

Missão

Servir à sociedade com transparência, mediando os interesses dos usuários, do Poder Concedente e dos prestadores de serviços públicos delegados, a fim de garantir a excelência desses serviços no Estado do Ceará.

Principais objetivos

- Promover a estabilidade nas relações entre o Poder Concedente, entidades reguladas e usuários;

- Promover e zelar pela eficiência econômica e técnica dos serviços públicos delegados submetidos à sua competência regulatória;

- Estimular a expansão e a modernização dos serviços delegados, de modo a buscar a sua universalização e a melhoria nos padrões de qualidade;

- Estimular a livre, ampla e justa competição entre as entidades reguladas, bem como corrigir os efeitos da competição imperfeita;

- Fixar regras procedimentais claras, inclusive em relação ao estabelecimento, revisão, reajuste e aprovação de tarifas, que permitam a manutenção do equilíbrio econômico-financeiro dos contratos de concessões e termos de permissões de serviços públicos.

O setor de saneamento básico

A atuação da Arce

A atuação da Arce nos serviços públicos de saneamento básico é definida por meio da Lei estadual nº 14.394, de 9 de julho de 2009. Por meio desta lei, a Agência exerce atividades de regulação e fiscalização da prestação dos serviços de água e esgoto, através de auditorias técnicas, sistemáticas e periódicas, em 150 municípios operados pela Cagece no interior do Estado. Realiza, também, julgamento e mediação de conflitos entre usuários e Concessionária, edição de resoluções e análise de propostas de reajuste e de revisão tarifária.

Principais direitos dos usuários de saneamento básico

- Receber da Cagece os serviços de abastecimento de água e/ou esgotamento prestados de forma adequada, nos padrões de qualidade e continuidade estabelecidos na legislação e normas vigentes;

- Escolher uma data para o vencimento da fatura de água e/ou esgoto entre as 6 opções ofertadas pela Cagece ao longo do mês;

- Receber a fatura pelo menos 5 dias úteis antes da data do vencimento;

- Ser informado, na fatura, sobre a existência de faturas não pagas;

- Ser informado sobre reajuste e revisão das tarifas da Cagece pelos meios de comunicação, com antecedência mínima de 30 dias de sua aplicação;

- Receber da Cagece declaração anual de quitação de débitos relativos aos serviços prestados no ano anterior;

- Receber na fatura informações relativas à qualidade da água fornecida;

- Ser ressarcido em dobro por valores cobrados e pagos indevidamente, salvo nas hipóteses de engano justificável;

- Ter a água religada ou a coleta de esgoto restabelecida em até 4 horas no caso de suspensão indevida, a partir da constatação da Cagece ou da reclamação do usuário, o que ocorrer primeiro, sem nenhum custo adicional;

- Em caso de corte indevido do fornecimento, o usuário tem o direito de receber o dobro do valor estabelecido para religação de urgência ou 20% do valor total da primeira fatura emitida após a religação da unidade usuária, o que for maior;

- Ter a água religada e a coleta de esgoto restabelecida em até 48 horas após o pagamento ou renegociação dos débitos, multa, juros e atualização de fatura pendente;

- Ser informado, com pelo menos 72 horas de antecedência, sobre interrupções programadas no fornecimento de água, que devem ser amplamente divulgadas pela Cagece;

- Ter o serviço de atendimento telefônico gratuito disponível 24 horas por dia para o registro de problemas operacionais e emergenciais, inclusive sábados, domingos e feriados;

- Ser comunicado, por escrito (por carta, SMS ou outro meio acessível ao usuário), no prazo de 30 dias, sobre as providências adotadas para a solução das solicitações ou reclamações recebidas;

- Ter realizada uma aferição gratuita dos medidores a cada três anos;

- Ter realizada a aferição dos medidores sempre que houver indícios de erro de medição ou por solicitação do usuário, sendo a aferição gratuita se confirmado o erro de medição;

- Encerrar a relação contratual entre a Cagece e o usuário, mediante pedido de desligamento da unidade usuária, observando o cumprimento das obrigações previstas nos contratos de abastecimento, de uso do sistema e de adesão;

- Ser beneficiado pelas tarifas sociais da Cagece, desde que atenda aos requisitos estabelecidos pela Concessionária e aprovados pela Arce.

Principais deveres dos usuários de saneamento básico

- Nas instalações internas, manter as tubulações, equipamentos e caixa d'água dentro dos padrões técnicos e de segurança;

- Guardar em integridade os equipamentos de medição, os componentes do padrão de ligação e os lacres;

- Comunicar imediatamente à Cagece qualquer avaria no medidor, ou rompimento involuntário dos lacres;

- Permitir o livre acesso de empregados e representantes da Cagece, desde que devidamente identificados, para leitura dos medidores e realização de inspeções;

- Informar corretamente e manter sempre atualizados os seus dados cadastrais junto à Cagece;

- Informar a Cagece quando deixar de ser usuário dos serviços, solicitando o encerramento da relação contratual;

- Pagar em dia a fatura dos serviços de abastecimento de água ou esgoto;

- Não desviar as instalações de tubulações de água ou esgoto para atender outro imóvel;

- Não despejar águas de chuva na rede coletora de esgoto, e não lançar resíduos na rede coletora que exijam tratamento prévio e adequado, conforme os padrões estabelecidos em contrato específico com a Cagece.

Regras para o atendimento aos usuários - Resolução Arce nº 130/2010

A Cagece obriga-se a:

- Atender às solicitações e reclamações das atividades de rotinas recebidas, de acordo com os prazos e condições estabelecidas na tabela de prestação de serviços, aprovada pela Arce;

- Dispor de estrutura de atendimento própria ou contratada com terceiros, adequada às necessidades de seu mercado, acessível a todos os seus usuários e que possibilite, de forma integrada e organizada, o recebimento de suas contas e de suas solicitações e reclamações;

- Dispensar atendimento prioritário, por meio de serviços individualizados que assegurem tratamento diferenciado e atendimento imediato, a pessoas portadoras de necessidades especiais, idosos com idade igual ou superior

a 65 (sessenta e cinco) anos, gestantes, lactantes e as pessoas acompanhadas por crianças de colo, nos termos da Lei nº 10.048, de 8 de novembro de 2000;

- Dispor de sistema para atendimento aos usuários por telefone durante 24 (vinte e quatro) horas por dia, inclusive sábados, domingos e feriados, devendo a reclamação apresentada ser convenientemente registrada e numerada em formulário próprio;

- Comunicar ao usuário, por escrito, no prazo de 30 (trinta) dias, sobre as providências adotadas quanto às solicitações e reclamações recebidas do mesmo;

- Informar o respectivo número do protocolo de atendimento quando da formulação da solicitação ou reclamação, sempre que o atendimento não puder ser efetuado de imediato;

- Manter registro atualizado das reclamações e solicitações dos usuários, com anotação da data e do motivo;

- Prestar todas as informações solicitadas pelo usuário referentes à prestação do serviço, inclusive quanto às tarifas em vigor, o número e a data da Resolução que as houver homologado, bem como sobre os critérios de faturamento;

- Possuir, em seus escritórios locais, empregados e equipamentos, em quantidade suficiente, necessários à adequada prestação dos serviços aos usuários;

- Prestar o atendimento ao público por meio de pessoal devidamente identificado, capacitado e atualizado;

- Desenvolver, em caráter permanente, campanhas com vistas a informar ao usuário sobre os cuidados especiais para evitar o desperdício de água, a utilização da água tratada e o uso adequado das instalações sanitárias, divulgar seus direitos e deveres, bem como outras orientações que entender necessárias.

Procure a Ouvidoria da Arce

A Ouvidoria da Arce é um agente viabilizador de soluções para os conflitos inerentes à relação estabelecida entre os usuários e as empresas que prestam serviços regulados pela Arce. Além disso, a Ouvidoria representa um instrumento de aproximação democrática da Agência em relação à sociedade, na medida em que se propõe a receber críticas e elogios que visem ao aprimoramento do serviço prestado aos usuários, de modo a atender às suas necessidades e expectativas.

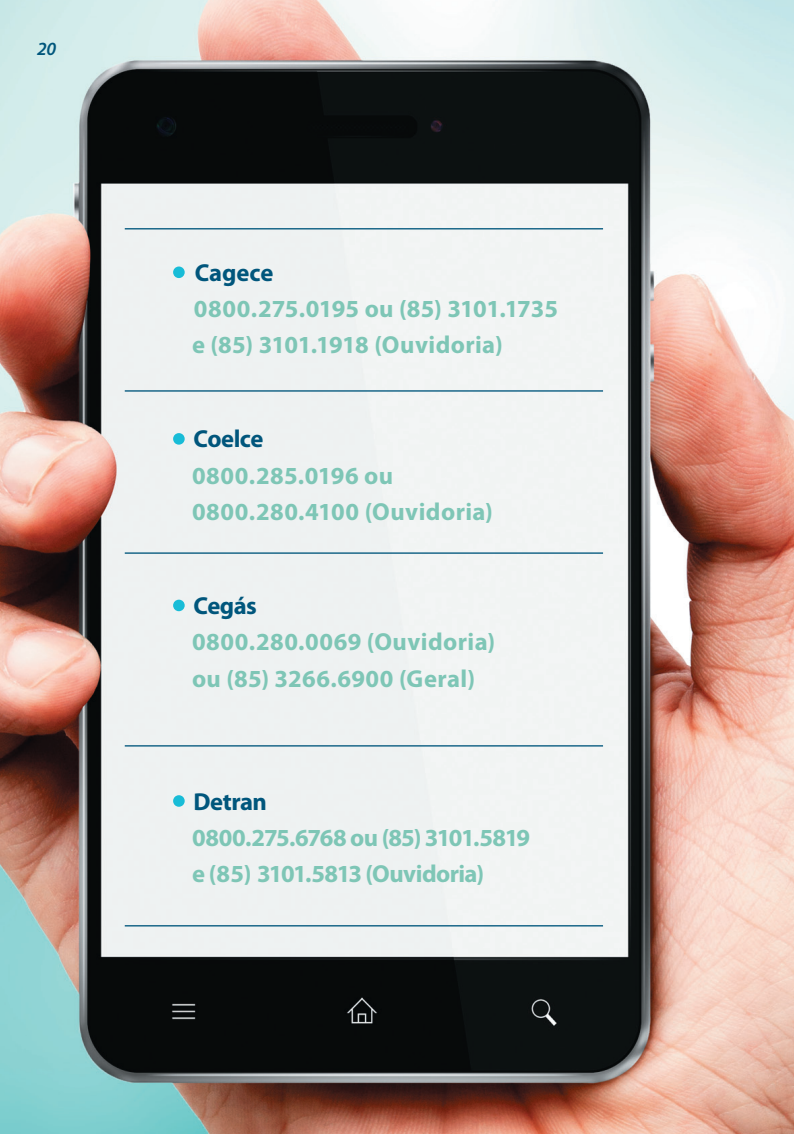
As reclamações dirigidas à Arce são inicialmente tratadas como solicitações. Assim, antes de a Ouvidoria instaurar um processo administrativo, é concedido um prazo de 10 (dez) dias para a concessionária se manifestar a respeito da ocorrência. Diante da resposta, é verificado se o problema foi solucionado, informando-se ao reclamante. Caso não haja solução, abre-se o

processo de ouvidoria. A partir desse momento, toda e qualquer informação, como por exemplo, número de processo, esclarecimentos, decisões etc., é comunicada pela Arce ao reclamante através de correspondência ou via internet.

Portanto, é de competência da Ouvidoria da Arce receber, processar e solucionar as reclamações dos usuários relacionadas com a prestação de serviços públicos de energia elétrica, água e esgoto, gás canalizado e transporte intermunicipal de passageiros, desde que exauridas as tentativas de acordo pelas partes em conflito.

Assim, antes de encaminhar sua reclamação à Arce, você deve primeiramente procurar a empresa concessionária, que tem a obrigação de manter um sistema de atendimento ao consumidor de fácil e amplo acesso.

Para o serviço de Transporte Intermunicipal, a Arce atua em conjunto com o Detran/CE, que é o responsável pelo acompanhamento direto da prestação do serviço.



- **Cagece**
  0800.275.0195 ou (85) 3101.1735 e (85) 3101.1918 (Ouvidoria)

- **Coelce**
  0800.285.0196 ou 0800.280.4100 (Ouvidoria)

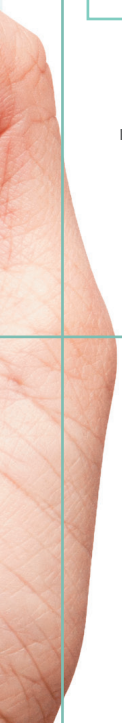
- **Cegás**
  0800.280.0069 (Ouvidoria) ou (85) 3266.6900 (Geral)

- **Detran**
  0800.275.6768 ou (85) 3101.5819 e (85) 3101.5813 (Ouvidoria)

Se mesmo assim não foi possível a resolução do problema, você pode falar com a **Ouvidoria da Arce**, ligando:

- **0800.275.3838**
  (saneamento, gás e transportes)
- **0800.727.0167**
  (energia elétrica)

Estaremos sempre dispostos a atender sua reclamação nos termos da legislação vigente.



Ouvidoria da Arce

Av. Santos Dumont, 1789, térreo – Aldeota
(próximo à Av. Rui Barbosa),
Fortaleza - CE, CEP: 60150-160
Horário de atendimento: 8h às 17h, de segunda a sexta
Fax: (85) 3101.1042
e-mail: ouvidor@arce.ce.gov.br

Quer ser mais participativo? Venha para o programa "Usuário Voluntário"

Com o objetivo de estimular a participação dos usuários na melhoria da qualidade da fiscalização dos serviços públicos de saneamento básico, energia elétrica, gás natural e transporte intermunicipal de passageiros, a Arce desenvolve o programa "Usuário Voluntário".

Cadastre-se e colabore na identificação e solução dos problemas relacionados a esses serviços.

Para informação e inscrição, procure a Arce através dos seguintes canais de acesso:

- **Teleatendimento Arce:**

0800-275-3838, ou dirigindo-se à Ouvidoria da Arce, localizada na Avenida Santos Dumont, 1789, térreo, Fortaleza – CE.

- **e-mail: usuariovoluntario@arce.ce.gov.br**

Mota☆

ARCE AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS DELEGADOS DO ESTADO DO CEARÁ

GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ
Procuradoria Geral do Estado

Av. Santos Dumont, 1789 - 14º andar, Fortaleza - CE
CEP: 60150-160 - Fone: (85) 3101.1027 - Fax: (85) 3101.1000
Ouvidoria : 0800 275 3838
www.arce.ce.gov.br - ouvidor@arce.ce.gov.br