

RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO
RF/CSB/0026/2016
PCSB/CSB/0213/2016

Assunto: Falta de continuidade no abastecimento de
água no SAA de Aracati (Sede)

COORDENADORIA DE SANEAMENTO BÁSICO

Fortaleza – CE
setembro / 2016

ÍNDICE

1. IDENTIFICAÇÃO DA ARCE.....	3
2. IDENTIFICAÇÃO DO PRESTADOR DE SERVIÇOS.....	3
3. CARACTERÍSTICAS DA FISCALIZAÇÃO.....	3
4. OBJETIVO DA FISCALIZAÇÃO.....	3
5. DESCRIÇÃO DOS FATOS LEVANTADOS.....	4
6. CONSTATAÇÕES, NÃO CONFORMIDADES E DETERMINAÇÕES.....	5
7. EQUIPE TÉCNICA.....	7
8. RESPONSÁVEL PELA AÇÃO DE FISCALIZAÇÃO.....	7
9. ANEXOS.....	7
Anexo 1 - QUESTIONÁRIO DA FISCALIZAÇÃO	
Anexo 2 - LISTA DE ÍTENS NÃO CONFORMES	

1. IDENTIFICAÇÃO DA ARCE

ARCE: Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará.

Endereço: Av. Santos Dumont, 1789 – 14.º andar – Aldeota – CEP 60150-160.
Fortaleza – CE.

Telefone: (85) 3101 1027 **Fax:** (85) 3101 1000

2. IDENTIFICAÇÃO DO PRESTADOR DE SERVIÇOS

CAGECE - Companhia de Água e Esgoto do Estado do Ceará

Endereço: Rua Lauro Vieira Chaves, 1030 – Vila União – CEP 60422-901.
Fortaleza – CE.

Telefone: (85) 3101 1719 **Fax:** (85) 3101 1742

3. CARACTERÍSTICAS DA FISCALIZAÇÃO

Tipo de Auditoria	Fiscalização Indireta
Unidade Auditada	UN-BBJ End.: Raimundo Joaquim de Santiago Lima, s/n, Alto São João - CEP: 62.900-000 Telefone: (88) 3411-8570
Localidade	Município de Aracati (sede)
Escopo	Continuidade no abastecimento de água
Comunicação à Empresa sobre a Auditoria	OF/CSB/1131/2016, de 06 de setembro de 2016
Legislação	Lei Federal nº 11.445/07 e Lei Estadual nº 14.394/09 Resoluções ARCE nº 130/2010, nº 147/2010 e nº 206/2016

4. OBJETIVO DA FISCALIZAÇÃO

Esta ação de fiscalização tem como objetivo verificar a falta de continuidade no abastecimento de água no Sítio Cajazeiras, bairro Tanque Salgado, na sede do município de Aracati, em atendimento ao disposto na Resolução ARCE nº 130/2010.

5. DESCRIÇÃO DOS FATOS LEVANTADOS

Em 09/03/2016, foi aberto a solicitação de ouvidoria nº 209793, referente à reclamação de falta de água ou baixa pressão na unidade consumidora 048378186, com endereço no Sítio Cajazeiras, 365 - Tanque Salgado, Aracati-CE.

Em 30 de março de 2016, a ARCE, através da Comunicação de Ouvidoria nº 011/CSB/2016, solicitou que fosse feito o monitoramento de pressão no endereço do reclamante e que os resultados fossem apresentados no prazo de 10 (dez) dias.

Em 11 de abril de 2016, a CAGECE solicitou prorrogação do prazo até 18/04, em virtude da paralisação total da captação do canal do trabalhador. Informou que já havia perfurado 5 (cinco) poços na área da ETA Cumbe, e que, em 12/04/2016, estaria injetando na rede, a vazão desses poços. O prazo foi concedido pela CSB.

Em 19 de abril de 2016, a CAGECE se manifestou, através de mensagem eletrônica, informando o resultado do monitoramento de pressão no endereço do reclamante. Neste endereço, as pressões situaram-se abaixo de 1 mca, durante todo o intervalo monitorado, portanto, fora dos níveis estabelecidos pela legislação.

A CAGECE informou, ainda, que estaria implementando, no período de 18/04 a 22/04, um plano de manobras, visando abastecer todas as áreas da sede do município de Aracati.

Desta forma, para acompanhamento do atendimento à reclamação do usuário, solicitamos as seguintes providências por parte da CAGECE:

- Informar à ARCE sobre o plano de manobras que será implementado no sistema, até 10 (dez) após sua implementação, inclusive, observando os termos da Resolução nº 206/2016 da ARCE (Resolução de Emergência e Contingências);
- Manter os consumidores abrangidos pelas manobras devidamente informados sobre sua aplicação.

Haja vista não haver manifestação da CAGECE e que a reclamação do usuário ainda permanecia, em 01/09/2016, foi realizada visita técnica ao SAA de Aracati (sede), para verificação da situação atual do abastecimento de água no Sítio Cajazeiras. A visita foi feita em conjunto com a Gestora do Núcleo, Sra. Jardênia Galdino. Constatou-se que RF/CSB/0026/2016

permanecia a falta de água no endereço do Sítio Cajazeiras, 365, Bairro Tanque Salgado. Segundo informação do usuário, desde fevereiro de 2016, seu endereço estava sem água.

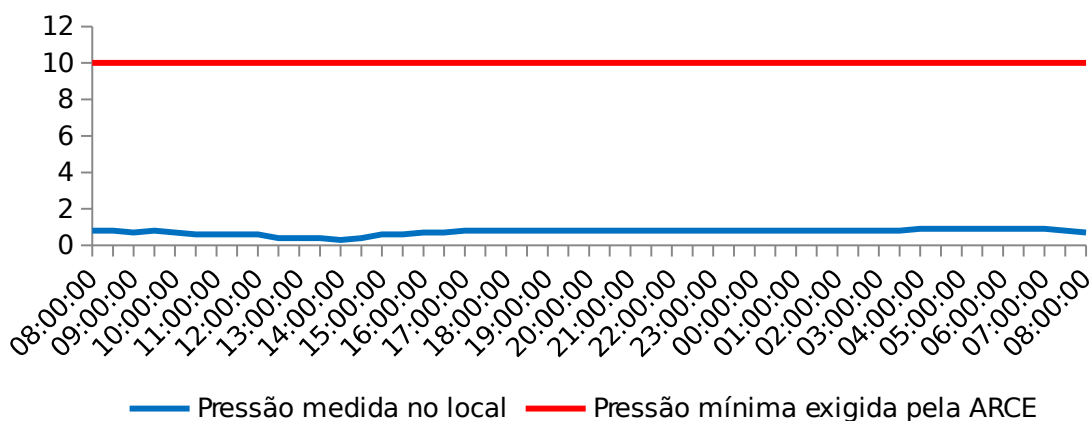
Haja vista o relato acima, em 06/09/2016, a Coordenadoria de Saneamento Básico emitiu o Ofício OF/CSB/1131/2016, informando o encerramento da solicitação de ouvidoria nº 209793 e a abertura desta ação emergencial de fiscalização cujo objeto é a verificação da continuidade do abastecimento de água no SAA de Aracati (Sede).

6. CONSTATAÇÕES, NÃO CONFORMIDADES E DETERMINAÇÕES

CONSTATAÇÃO C1

Não há abastecimento de água para o Sítio Cajazeiras, bairro Tanque Salgado. Foi constatada falta de água no endereço Sítio Cajazeiras, 365, em 01/09/2016. Segundo informação do usuário, desde fevereiro/2016 não chega água em seu endereço. Esta informação já constava da solicitação de ouvidoria no 209793. Em teste realizado pela CAGECE, através de datalogger, nos dias 13 e 14 de abril de 2016, as pressões verificadas estiveram entre 0,70 mca e 0,91 mca, o que mostra descontinuidade no abastecimento de água neste endereço (Anexo II – item 1; Gráfico 1).

Gráfico 1 - Monitoramento da pressão com a instalação no dia 13/08/2016 e retirada no dia 14/08/2016, do aparelho datalogger, no endereço localizado no Sítio Cajazeiras, 365, Tanque Salgado – Aracati/CE.



Não conformidade NC1 – Resolução ARCE nº 147/2010, anexo I item **01.03**: Interromper indevidamente a prestação dos serviços ou não restabelecer o serviço quando exigido pela legislação.

Enquadramento legal: Artigos 2º e 122 da Resolução 130/2010 da ARCE; artigo 22 do Código de Defesa do Consumidor.

Resolução 130/2010

Art. 2º - Compete ao prestador de serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, nos municípios sob sua responsabilidade, o planejamento, a execução das obras e instalações, a operação e manutenção dos serviços de captação, transporte, tratamento, reservação e distribuição de água, e o esgotamento, tratamento e disposição final dos esgotos sanitários, a medição dos consumos, o faturamento, a cobrança e arrecadação de valores e monitoramento operacional de seus serviços, nos termos desta Resolução, observados os contratos de concessão e de programa de cada município.

Art.122 - O prestador de serviços assegurará o serviço de fornecimento de água de forma contínua, sem interrupções decorrentes de deficiência nos sistemas ou capacidade inadequada, garantindo sua disponibilidade durante as vinte e quatro horas do dia.

Código de Defesa do Consumidor

Art. 22 - Os órgãos públicos, por si ou suas empresas, concessionárias, permissionárias ou sob qualquer outra forma de empreendimento, são obrigados a fornecer serviços adequados, eficientes, seguros e, quanto aos essenciais, contínuos.

Parágrafo único. Nos casos de descumprimento, total ou parcial, das obrigações referidas neste artigo, serão as pessoas jurídicas compelidas a cumpri-las e a reparar os danos causados, na forma prevista neste Código.

Determinação D1 – A CAGECE não deve interromper indevidamente a prestação dos serviços e deve restabelecer o serviço quando exigido pela legislação, visando corrigir as não conformidades verificadas na constatação C1.

Prazo para atendimento: 30 dias.

7. EQUIPE TÉCNICA

Engenheiro Geraldo Basílio Sobrinho - Coordenador

Engenheiro Alexandre Caetano da Silva - Analista

Engenheiro Marcelo Silva de Almeida - Analista

Engenheiro Márcio Gomes Rebello Ferreira - Analista

8. RESPONSÁVEL PELA AÇÃO DE FISCALIZAÇÃO

Marcelo Silva de Almeida

Analista de Regulação da ARCE

Matrícula: 127-1-8

Fortaleza – CE, 08 de setembro de 2016.

9. ANEXOS

ANEXO 1 – QUESTIONÁRIO DA FISCALIZAÇÃO

ANEXO 2 – LISTA DE ITENS NÃO CONFORMES

ANEXO 3 – HISTÓRICOS DE CONSUMO FORNECIDOS PELA CAGECE