



RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO
RF/CSB/0032/2016
PCSB/CSB/0061/2016

Assunto: Verificação do Pedido de Ligação não Condicionado ao Pagamento de Débito Pendente em Nome de Terceiros.

COORDENADORIA DE SANEAMENTO BÁSICO

Fortaleza – CE
Outubro / 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. METODOLOGIA.....	4
6. RESULTADOS.....	5
6. CONSTATAÇÕES, NÃO CONFORMIDADES E DETERMINAÇÕES.....	5
7. EQUIPE TÉCNICA.....	8
8. RESPONSÁVEL PELA AÇÃO DE FISCALIZAÇÃO.....	8
Anexo I - QUESTIONÁRIO DA FISCALIZAÇÃO.	
Anexo II - LISTA DE ÍTENS NÃO CONFORMES.	
Anexo III - RELATÓRIO DE SITUAÇÃO FINANCEIRA.	
Anexo IV - RELAÇÃO DOS IMÓVEIS VISITADOS.	

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 Direta
Unidade Auditada	Unidade de Negócio da Bacia Metropolitana (UN-BME) End.: Av. Carneiro de Mendonça, s/n, Jockey Clube Fortaleza - CE Telefone: (85) 3101 5615
Localidades	Municípios de Horizonte, Pacajús, Maranguape, Eusébio, Cascavel e o distrito de Pedras (Itaitinga)
Escopo	Verificação da Ligação Condicionada ao Pagamento de Débito Pendente em Nome de Terceiros
Comunicação à Empresa sobre a Auditoria	OF/CSB/0521/2016, de 18 de maio de 2016
Legislação	Lei Federal nº11.445/07 e Lei Estadual nº14.394/09 Resoluções ARCE nº 130/2010, nº 147/2010 e nº 152/2010

4. OBJETIVO DA FISCALIZAÇÃO

A ação de fiscalização tem como objetivo verificar se a execução do pedido de ligação com alteração de titularidade não está condicionada ao pagamento de débito pendente em nome de terceiros, em atendimento ao disposto no artigo 6º da Resolução ARCE nº 130/2010.

5. METODOLOGIA

Etapa 1: Solicitação de informações

Foi requerida a listagem dos usuários da UN-BME que solicitaram pedido de ligação com alteração de titularidade, nos meses de outubro/2015 a abril/2016.

Etapa 2: Definição da amostra:

Para calcular o tamanho da amostra, foi utilizada a distribuição normal (Curva de Gauss), para os seguintes dados:

- Nível de confiança: 95% (Z);
- Margem de erro: 5% (e);
- Heterogeneidade ou proporção esperada (p);
- Tamanho do Universo (N).

Para encontrar o tamanho da amostra, utilizou-se a seguinte fórmula:

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot (1-p)}{(N-1) \cdot e^2 + Z^2 \cdot p \cdot (1-p)}$$

Onde:

N=14.389;

Z=1,96 para 95% de confiança;

e= 5;

p= 5.

Desta forma, chegou-se a uma amostra de 73 inscrições a serem pesquisadas, distribuídas entre os seis municípios com maiores números de ocorrências.

Etapa 3: Visita aos usuários:

Em cada imóvel, foi perguntado se o pedido de ligação ou alteração de titularidade foram condicionados ao pagamento de débito pendente em nome de terceiros.

As visitas foram acompanhadas pelos Técnicos da UN-BME, Sr. Franklin Gomes e Alexandro Viana, e seguiram o cronograma a seguir:

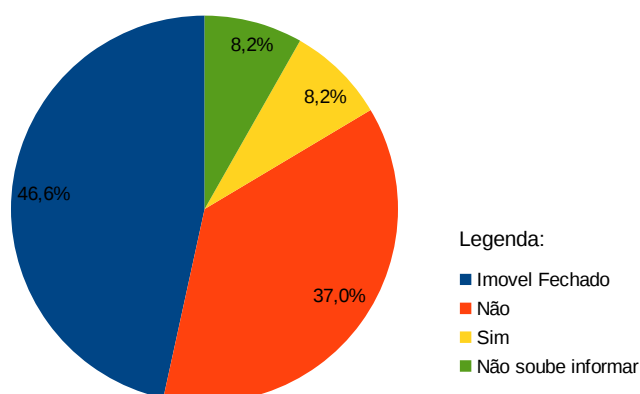
PERÍODO	2ª Feira DIA 12/9/2016	3ª Feira DIA 13/9/2016	4ª Feira DIA 14/9/2016
Manhã	Pesquisa em Horizonte (19 usuários)	Pesquisa em Pedras (Itaitinga) (12 usuários)	Pesquisa em Cascavel (9 usuários)
Tarde	Pesquisa em Pacajús. (10 usuários)	Pesquisa em Maranguape (11 usuários)	Pesquisa em Eusébio (12 usuários)

Etapas 4: Análise e conclusões: Vide item a seguir:

6. RESULTADOS

O gráfico, a seguir, demonstra o resultado da enquete à pergunta:

O pedido de ligação ou alteração de titularidade foram condicionados ao pagamento de débito em nome de terceiros?



Observa-se que, 27 (37%) usuários responderam “não”, 6 (8,2%) responderam “sim”, 6 (8,2%) não souberam informar e 34 (46,6%) dos imóveis encontravam-se fechados.

7. CONSTATAÇÕES, NÃO CONFORMIDADES E DETERMINAÇÕES

CONSTATAÇÃO C1

Dos 6 usuários (8,2% da amostra pesquisada) que responderam “sim”:

- Os atuais titulares das inscrições 35099739, 35205245, 36390917 e 96376252, informaram que somente foi possível transferir a titularidade após assumirem as dívidas dos titulares anteriores através de transferências de débitos, conforme constam nos Relatórios de Situação Financeira (anexo III).

AV. Santos Dumont, 1789 – 14º andar – 60150-160 – Fortaleza – CE
Tel 85 3101 1027 – fax 85 3101 1000 – arce@arce.ce.gov.br

- Os atuais titulares das inscrições 35110627 e 36527025 informaram que somente foi possível transferir a titularidade depois que os moradores anteriores pagaram os débitos pendentes existentes.

Não conformidade NC1 - Resolução ARCE nº 147/2010, anexo I item **01.01**: Não atender à solicitação do usuário.

Enquadramento legal: Artigo 6º da Resolução 130/2010 da ARCE e Artigo 39 do Código de Defesa do Consumidor.

Resolução 130/2010

Art. 6º - O prestador de serviços poderá condicionar a ligação, religação, alterações contratuais, aumento de vazão ou contratação de fornecimentos especiais à quitação de débitos anteriores do mesmo usuário decorrentes da prestação do serviço para o mesmo ou para outro imóvel na área de concessão do prestador.

§ 1º - O prestador de serviços não poderá condicionar a ligação de unidade usuária ao pagamento de débito:

I - que não seja decorrente de fato originado pela prestação do serviço público de abastecimento de água e de esgotamento sanitário;

II - não autorizado pelo usuário; ou

III - pendente em nome de terceiros.

§ 2º - As vedações dos incisos II e III do parágrafo anterior não se aplicam nos casos de sucessão comercial.

CDC (Lei Federal nº 8.078/90)

Art. 39 - É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços dentre outras práticas abusivas:

I - condicionar o fornecimento de produto ou de serviço ao fornecimento de outro produto ou serviço, bem como, sem justa causa, a limites quantitativos;

II - recusar atendimento às demandas dos consumidores, na exata medida de suas disponibilidades de estoque, e, ainda, de conformidade com os usos e costumes;

III - enviar ou entregar ao consumidor, sem solicitação prévia, qualquer produto, ou fornecer qualquer serviço;

IV - prevalecer-se da fraqueza ou ignorância do consumidor, tendo em vista sua idade, saúde, conhecimento ou condição social, para impingir-lhe seus produtos ou serviços;

V - exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva;

VI - executar serviços sem a prévia elaboração de orçamento e autorização expressa do consumidor, ressalvadas as decorrentes de práticas anteriores entre as partes;

VII - repassar informação depreciativa, referente a ato praticado pelo consumidor no exercício de seus direitos;

VIII - colocar, no mercado de consumo, qualquer produto ou serviço em desacordo com as normas expedidas pelos órgãos oficiais competentes ou, se normas específicas não existirem, pela Associação Brasileira de Normas Técnicas ou outra entidade credenciada pelo Conselho Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial (Conmetro);

IX - recusar a venda de bens ou a prestação de serviços, diretamente a quem se disponha a adquiri-los mediante pronto pagamento, ressalvados os casos de intermediação regulados em leis especiais;

X - elevar sem justa causa o preço de produtos ou serviços;

XII - deixar de estipular prazo para o cumprimento de sua obrigação ou deixar a fixação de seu termo inicial a seu exclusivo critério;

XIII - aplicar fórmula ou índice de reajuste diverso do legal ou contratualmente estabelecido. Parágrafo único. Os serviços prestados e os produtos remetidos ou entregues ao consumidor, na hipótese prevista no inciso III, equiparam-se às amostras grátis, inexistindo obrigação de pagamento.

Determinação D1 – A CAGECE deve:

- Não condicionar o atendimento da ligação ao pagamento de débito pendente em nome de terceiros;
- Providenciar o ressarcimento dos débitos que foram transferidos para as inscrições 35099739, 35205245, 36390917 e 96376252;
- Comunicar, aos usuários da UN-BME, a abertura de prazo para solicitação de ressarcimento dos valores pagos, referentes a débitos de terceiros, por ocasião do pedido de ligação ou alteração de titularidade, através de qualquer meio de comunicação abrangente;
- Afixar aviso, em local visível nas lojas de atendimento, Informando que o cliente não é obrigado a assumir débitos de terceiros, por ocasião do pedido de ligação ou alteração de titularidade.

Prazo para atendimento: 30 dias.

8. EQUIPE TÉCNICA

Coordenador CSB/ARCE

- Engenheiro Geraldo Basílio Sobrinho – Coordenador

Analista de Regulação CSB/ARCE

- Engenheiro Alexandre Caetano da Silva - Analista
- Engenheiro Marcelo Silva de Almeida - Analista
- Engenheiro Márcio Gomes Rebello Ferreira - Analista

9. RESPONSÁVEL PELA AÇÃO DE FISCALIZAÇÃO

Márcio Gomes Rebello Ferreira

Analista de Regulação da ARCE

Matrícula: 108-1-2

Fortaleza – CE, 21 de outubro de 2016.

ANEXO I – QUESTIONÁRIO DA FISCALIZAÇÃO

ANEXO II – LISTA DE ITENS NÃO CONFORMES

ANEXO III – RELATÓRIO DE SITUAÇÃO FINANCEIRA

ANEXO IV – RELAÇÃO DOS IMÓVEIS VISITADOS

Município	Inscrição	Situação
Horizonte	74976702	Imovel Fechado
	74996398	
	75102510	
	75055570	
	75034522	
	75100339	
	74982529	
	75281953	
	75046024	
	75044013	
	74987020	OK
	74958534	
	75042134	
	75036525	
	74989502	
	74986848	Não soube informar
	74997793	
75043815		
75241528	Imovel Fechado	
52101266		
52250636		
52206114		
52359620		
52236609		
52080170		
52256103		
52222284		OK
52284174		
52248046		
Cascavel	35197129	Imovel Fechado
	35163682	
	35104821	
	35108690	
	35205202	OK
	35166843	
	35205245	NOK
	35110627	
35099739		

Município	Inscrição	Situação
Maranguape	36549789	Imovel Fechado
	36436968	
	36437220	
	36522724	
	36437271	OK
	36405922	
	36364134	
	36522686	
	36550183	
	36527025	NOK
36390917		
Pedras	96376384	Imovel Fechado
	96411180	
	96408480	
	96518820	
	96502541	
	96430290	OK
	96521894	
	96415843	
	96416017	
	96408561	
96503009	Não soube informar	
96376252		
Eusébio	95857583	Imovel Fechado
	95866418	
	95896309	
	95896058	
	95972560	
	96002484	OK
	95883037	
	95874003	
	95896260	
	95929940	
95882170		
95896937		