

Termo de Notificação - TN

Processo:	PCSB/CSB/0061/2016
Nome da Fiscalização:	AF Emergencial da UN-BME - Unidade de Negócio da Bacia Metropolitana
Relatório de fiscalização:	RF/CSB/0032/2016

1. Identificação do Órgão Fiscalizador

Nome:	Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará.
Endereço:	Av. Santos Dumont, 1789 14º andar Aldeota CEP 60150-160. Fortaleza-CE.
Telefone:	(85) 3101-1027

2. Identificação do Notificado

Nome:	CAGECE
CNPJ:	07040108000157
Responsável:	Neurisângelo Cavalcante de Freitas
Qualificação:	Concessionária dos Serviços de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário
Endereço:	Av. Dr. Lauro Vieira Chaves, 1030 - Vila União, Fortaleza-CE

3. Descrição dos Fatos Apurados

Determinação:	DETERMINAÇÃO D1 (RF/CSB/0032/2016)
Constatações:	<p>-Dos 6 usuários (8,2% da amostra pesquisada) que responderam "sim" à enquete "O pedido de ligação ou alteração de titularidade foram condicionados ao pagamento de débito pendente em nome de terceiros?":</p> <p>-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.</p> <p>-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.</p>
Orientação:	<p>A CAGECE deve:</p> <p>-Não condicionar o atendimento da ligação ao pagamento de débito pendente em nome de terceiros;</p> <p>-Providenciar o ressarcimento dos débitos que foram transferidos para as inscrições 35099739, 35205245, 36390917 e 96376252;</p> <p>-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;</p> <p>-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.</p>
Prazo (dias):	30
Fundamento Legal:	<p>Art. 6º da Res. nº 130/2010 da ARCE - 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.</p> <p>§1o - O prestador de serviços não poderá condicionar a ligação de unidade usuária ao pagamento de débito:</p>

Constatações:

Fundamento Legal:	<p>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. - Art. 39 do Código de Defesa do Consumidor - É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços dentre outras práticas abusivas:</p> <p>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.</p> <p>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.</p>
Infrações:	<p>01-01: Não atender à solicitação do usuário - Não atender à solicitação do usuário de conexão à rede pública, encontrando-se satisfeitas as condições para realização da ligação.</p>

4. Ações a serem empreendidas pelo Notificado

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.

5. Representante do Órgão Fiscalizador

Nome:	Marcio Gomes Rebello Ferreira		
Cargo/Função:	Analista de Regulação	Matricula:	108-1-2
Lotação:	Coordenadoria de Saneamento		

Fortaleza, 28/10/2016 Assinatura: _____

Recebido em: __/__/____

Por _____

Identificação

Assinatura _____