

## Termo de Notificação - TN

Processo:	PCSB/CSB/0179/2017
Nome da Fiscalização:	AF no SAA de Miraíma e Localidade de Brotas
Relatório de fiscalização:	RF/CSB/0039/2017

### 1. Identificação do Órgão Fiscalizador

Nome:	Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará.
Endereço:	Centro Adm Virgílio Távora- Av Gal Albuquerque Lima, Cambeba-CEP 60822-325, Fortaleza
Telefone:	(85) 3194-5605

### 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:	D1 (RF/CSB/0039/2017)
Constatações:	<p>-No quadro de avisos da loja de atendimento do SAA da Sede de Miraíma, existe um informativo sobre “cadastro/ligação nova, alteração de titularidade, religação e parcelamento” que, dentro dos critérios para atendimento, exige-se “estar em dia com a CAGECE”.</p> <p>-Analisando-se as ordens de serviços na loja de Atendimento do SAA da Localidade de Brotas, verificou-se que o atendimento da ligação é condicionado ao pagamento de débito pendente em nome de terceiros: a OS de Alteração de Titularidade (Serviço 027) é acompanhada da OS de Solicitação de Transferência de Débito (Serviço 290). Isso foi constatado nas seguintes ordens de serviços:</p> <p>Cliente: Alessandra Mota Solicitante: Antônia Marlene OS nº 31123517 (Alt. de titularidade) OS nº 31123533 (Sol. Trans. Débito)</p> <p>Cliente: João Batista Pinto da Silva Solicitante: Isaldina Mota OS nº 31077719 (Alt. de titularidade) OS nº 31077755 (Sol. Trans. Débito)</p>
Orientação:	A CAGECE deve atender a solicitação do usuário de conexão à rede pública, caso satisfeitas as condições para a realização da ligação, visando corrigir as não conformidades descritas na constatação C1.
Prazo (dias):	30
Fundamento Legal:	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.

Constatações:

<p>Fundamento Legal:</p>	<p>§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.  -  Art. 39 do Código de Defesa do Consumidor - 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.</p>
<p>Infrações:</p>	<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, indicado no quadro a seguir.

#### 5. Representante do Órgão Fiscalizador

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

Fortaleza, 28/12/2017	Assinatura:
Recebido em: __/__/____	
Por _____	
Identificação	Assinatura _____