

Termo de Notificação - TN

Processo:	PCSB/CSB/0028/2022
Nome da Fiscalização:	AF Emergencial do SAA de Aracati (Sede)
Relatório de fiscalização:	RF/CSB/0025/2022

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:	D8 (RF/CSB/0025/2022)
Constatações:	<p>- Com base na análise do Relatório Analítico Geral de Solicitações de Serviços de Falta de Água / Baixa Pressão para o período entre junho/2021 e maio/2022, constata-se maior concentração de reclamações, no bairro Aeroporto, nos meses de agosto/2021 a novembro/2021, de maneira que nesses quatro meses houve 267 das 325 solicitações geradas no bairro, o que representa 82,1% do total. Os dados de reclamações da Vila Grega, região pertencente ao bairro Aeroporto, corroboram com tal fato, onde ocorreram 91 solicitações nos meses de agosto/2021 a novembro/2021, representando 78,4% do total das reclamações da Vila Grega no período entre junho/2021 e maio/2022. Ademais, nota-se, a partir do mapa e gráficos apresentados, a grande densidade de reclamações no bairro Aeroporto. De fato, as reclamações no referido bairro representam aproximadamente 30% do total das demandas do município, ao se considerar o período de junho/2021 a maio/2022, e cerca de 45%, ao se levar em conta o período de agosto/2021 a novembro/2021.</p> <p>Além disso, ao se verificar a média mensal de reclamações por ligação, percebe-se que os usuários do bairro Aeroporto reclamaram 5,6 vezes mais que os usuários do município de Aracati. Restringindo a análise para os meses de agosto/2021 a novembro/2021, percebe-se aumento no parâmetro reclamações / ligações do bairro Aeroporto, de maneira que o referido bairro obteve 10,14 vezes mais reclamações que a sede de Aracati no mês de agosto/2021, a título de exemplo.</p> <p>Outrossim, das 32 paralisações no bairro Aeroporto, conforme o Relatório de Detalhamento de Ocorrências Operacionais do SAA de Aracati, no período de junho/2021 a maio/2022, 17 ocorreram nos meses de agosto/2021 a novembro/2021.</p> <p>Diante dos dados apresentados, somando-se às informações relatadas pela Usuária em visita realizada à unidade usuária no dia 14/07/2022, que reclamou da falta de continuidade no bairro Aeroporto, mediante solicitação de ouvidoria</p>

Constatações:	nº 248.064, resta evidente que não houve abastecimento de água em condições quantitativas adequadas aos usuários no referido bairro durante os meses de agosto/2021 a novembro/2021, e assim, as cobranças das faturas para essas competências deveriam ter como base de cálculo o consumo real dos usuários, em consonância com o parágrafo único do artigo 112 da Resolução ARCE nº 130/2010.
Orientação:	A CAGECE deve restituir valores recebidos indevidamente na forma estabelecida pela legislação aplicável, de maneira que as faturas das unidades usuárias, localizadas no bairro Aeroporto, em relação aos meses de agosto/2021 a novembro/2021 sejam revisadas, utilizando com base de cálculo os volumes reais consumidos, e efetuar as devidas compensações dos valores cobrados a maior, em forma de créditos para os usuários, visando corrigir a não conformidade descrita na constatação C8.
Prazo (dias):	60
Fundamento Legal:	<p>Art. 39 do Código de Defesa do Consumidor - É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços dentre outras práticas abusivas:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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>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>-</p>

Constatações:

<p>Fundamento Legal:</p>	<p>Art. 42 do Código de Defesa do Consumidor - Na cobrança de débitos, o consumidor inadimplente não será exposto a ridículo, nem será submetido a qualquer tipo de constrangimento ou ameaça.</p> <p>Parágrafo único. O consumidor cobrado em quantia indevida tem direito à repetição do indébito, por valor igual ao dobro do que pagou em excesso, acrescido de correção monetária e juros legais, salvo hipótese de engano justificável.</p> <p>-</p> <p>Art. 22 do Código de Defesa do Consumidor - 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.</p> <p>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.</p> <p>-</p> <p>Art. 112 da Res. 130/2010 da ARCE - A fatura mínima por economia será equivalente ao valor fixado para o volume de 10 m³ (dez metros cúbicos) mensais por categoria de usuários residencial e comercial, e 15 m³ (quinze metros cúbicos) mensais para as demais.</p> <p>Parágrafo único - O faturamento pelo consumo mínimo não poderá ser feito quando não houver regularidade do abastecimento que garanta as quantidades mínimas de consumo definidas no caput deste artigo.</p> <p>-</p> <p>Art.154 da Res. nº 130/2010 da ARCE - O prestador de serviços é responsável pela prestação de serviços adequada a todos os usuários, satisfazendo as condições de regularidade, generalidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, modicidade das tarifas, cortesia na prestação do serviço, e informações para a defesa de interesses individuais e coletivos.</p> <p>§1º - Para os fins previstos no caput deste artigo, considera-se:</p> <p>I - regularidade - a prestação dos serviços em padrões satisfatórios de quantidade e qualidade e demais condições estabelecidas no termo de delegação e em outras normas técnicas pertinentes;</p> <p>II - continuidade - a manutenção, em caráter permanente e ininterrupto, da prestação dos serviços e de sua oferta a população;</p> <p>III - eficiência - a execução dos serviços de acordo com as normas técnicas aplicáveis e em padrões satisfatórios estabelecidos no termo de delegação e nas normas técnicas pertinentes;</p> <p>IV - segurança - a execução dos serviços sem causar prejuízos materiais ou pessoais a usuários e/ou terceiros, bem como a garantia de qualidade e continuidade do serviço prestado;</p> <p>V - atualidade - modernidade das técnicas, dos equipamentos e das instalações, sua conservação e manutenção, com incorporação de inovações tecnológicas que assegurem a melhoria e expansão dos serviços na medida da necessidade dos usuários e visando cumprir plenamente com os bjetivos e metas estabelecidas;</p> <p>VI - generalidade - universalidade da prestação dos serviços, ou seja, serviços públicos de saneamento básico prestados a todos as categorias de usuários;</p> <p>VII - cortesia na prestação dos serviços - tratamento aos usuários com civilidade e urbanidade, assegurando o amplo acesso para a apresentação de reclamações e solicitação de esclarecimentos e serviços;</p> <p>VIII - modicidade - a justa correlação entre os encargos da delegação, a remuneração do prestador de serviços e a contraprestação pecuniária paga</p>
--------------------------	---

Constatações:

Fundamento Legal:	pelos usuários. §2º - Não se caracteriza como descontinuidade do serviço a suspensão do abastecimento efetuada por motivo de manutenção e nos termos dos arts.78 e 79 desta Resolução.
Infrações:	02.03 - Não fazer a restituição devida - Não restituir valores recebidos indevidamente na forma estabelecida pela legislação aplicável.

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 CSB.

5. Representante do Órgão Fiscalizador

Nome:	Alceu de Castro Galvão Junior		
Cargo/Função:	Analista de Regulação	Matricula:	047-1-5
Lotação:	Coordenadoria de Saneamento		

Fortaleza, 12/08/2022	Assinatura:
Recebido em: __/__/____	
Por _____	
Identificação	Assinatura _____