

## Termo de Notificação - TN

Processo:	PCSB/CSB/0032/2022
Nome da Fiscalização:	AF do SAA e SES de Jijoca de Jericocoara e Loc.
Relatório de fiscalização:	RF/CSB/0035/2022

### 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:	D1 (RF/CSB/035/2022)
Constatações:	<p>-A análise do Relatório de Detalhamento de Ocorrências Operacionais, relativo ao período de ago/2021 a jul/2022, apontou que o SAA de Jijoca (Sede) opera com paralisações que afetam a continuidade do abastecimento de forma prolongada. Durante o período mencionado, foram registradas 38 interrupções, das quais 29 paradas emergenciais, 6 intermitências e 3 manutenções programadas. Essas ocorrências provocaram demoras de 7 a 36 horas ao mês para se atingir o equilíbrio (tempo entre a paralisação e o restabelecimento da normalidade) do sistema de abastecimento. Na média mensal do período, o equilíbrio do abastecimento levou 14 horas por mês, afetando em torno de 2.748 ligações.</p> <p>Além disso, a CAGECE apresentou o Relatório analítico geral de solicitações de serviços de falta de Água e Baixa Pressão, que consta a inscrição do imóvel, o endereço e a data da reclamação, relativo ao período de jul/2021 a jul/2022. Nesse Relatório, foi verificado o registro de 270 reclamações de falta de água e/ou baixa pressão, sendo 60 improcedentes, 66 não identificadas e 144 procedentes, o que corrobora com a afirmativa de descontinuidade no SAA de Jijoca (Sede).</p> <p>A análise do Relatório de Detalhamento de Ocorrências Operacionais, relativo ao período de ago/2021 a jul/2022, apontou que o SAA da Localidade de Jericoacoara opera com paralisações que afetam a continuidade do abastecimento de forma prolongada. Durante o período mencionado, foram registradas 20 interrupções, das quais foram todas paradas emergenciais. Essas ocorrências provocaram demoras de 20 minutos a 26 horas ao mês para se atingir o equilíbrio (tempo entre a paralisação e o restabelecimento da normalidade) do sistema de abastecimento. Na média mensal do período, o equilíbrio do abastecimento levou 5 horas por mês, afetando em torno de 1.534 ligações.</p> <p>Além disso, a CAGECE apresentou o Relatório analítico geral de solicitações de serviços de falta de Água e Baixa Pressão, que consta a inscrição do imóvel, o endereço e a data da reclamação, relativo ao período de jul/2021 a jul/2022. Nesse Relatório, foi verificado registro de 173 reclamações de falta de água e/ou</p>

Constatações:	baixa pressão, sendo 77 improcedentes, 34 não identificadas e 62 procedentes o que corrobora com a afirmativa de descontinuidade no SAA da Localidade de Jericoacoara.
Orientação:	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 (dias):	30
Fundamento Legal:	<p>Art.122 da Res.130/2010 da ARCE - 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.</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.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 pelos usuários.</p> <p>§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.</p> <p>-</p> <p>Art. 2º da Res. nº 130/2010 da ARCE - Compete ao prestador de serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, nos municípios sob sua responsabilidade,</p>

Constatações:

Fundamento Legal:	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.
Infrações:	01.03 - Interrupção dos serviços - Interromper indevidamente a prestação dos serviços ou não restabelecer o serviço quando exigido pela legislação.

#### 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, 14/10/2022	Assinatura:
Recebido em: __/__/____	
Por _____	
Identificação	Assinatura _____