

## Termo de Notificação - TN

Processo:	PCSB/CSB/0038/2021
Nome da Fiscalização:	AF Indireta Emergencial no SAA da Localidade de Pavuna (Pacatuba)
Relatório de fiscalização:	RF/CSB/0040/2021

### 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:	D3 (RF/CSB/040/2021)
Constatações:	<p>-No período de out/2020 a set/2021, ocorreram 28 paralisações, divididos em 11 programadas para manutenção e 17 emergencial (vazamento na adutora/rede e falta de energia).</p> <p>-A Cagece apresentou o Relatório de Reclamações referente ao período de set/2020 a ago/2021, onde foram registradas 132 reclamações, sendo 123 de falta de água e 9 de baixa pressão.</p> <p>-A análise do Balanço Hídrico de set./2020 a ago./2021 do SAA da Localidade de Pavuna indica uma situação de demanda reprimida, na medida em que o fornecimento de água do sistema referido não está operando com regularidade que garanta as quantidades mínimas de consumo faturado, cujo menor valor é de 10 m<sup>3</sup>. De fato, na média mensal, considerando-se o Volume de Água de Consumo Autorizado Faturado de 10.761 m<sup>3</sup> somado ao Volume de Perdas Aparentes de 2.630 m<sup>3</sup>, a CAGECE entregou ao usuário um total de 13.392 m<sup>3</sup> de água, durante o período. Considerando, ainda, as 2.940 ligações ativas do SAA da localidade de Pavuna, em 12/2020, a quantidade de água distribuída mensalmente dá um volume médio entregue para consumo de apenas 4,55 m<sup>3</sup> para cada ligação.</p> <p>-A análise da relação dos usuários com os consumos medidos e faturados do SAA da Localidade de Pavuna, correspondendo a uma média de 2.928 inscrições, para os meses de maio/2021 a julho/2021, demonstra que, em média, 1.990 unidades usuárias (67,97% das ligações medidas) consumiram menos de 10 m<sup>3</sup>, entretanto, foram faturados neste volume. Ou seja, na média mensal, estas unidades usuárias consumiram 9.397 m<sup>3</sup> e pagaram 19.900 m<sup>3</sup>, isto é 10.503 m<sup>3</sup> (52,78%) faturados a maior.</p> <p>-Portanto, essas análises evidenciam uma situação de demanda reprimida, na medida em que o SAA da Localidade de Pavuna não está operando com regularidade no abastecimento que garanta as quantidades mínimas de consumo faturado, cujo menor valor é de 10 m<sup>3</sup>.</p>

Constatações:	
Orientação:	A CAGECE deve realizar o faturamento dos usuários do SAA da Localidade de Pavuna pelo consumo real, a partir de maio de 2021, e efetuar as devidas compensações dos valores cobrados a maior, em forma de créditos para os usuários, até que se comprove a normalidade da continuidade do abastecimento, visando corrigir as não conformidades descritas na constatação C3.
Prazo (dias):	30
Fundamento Legal:	<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 m<sup>3</sup> (dez metros cúbicos) mensais por categoria de usuários residencial e comercial, e 15 m<sup>3</sup> (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 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>

Constatações:

Fundamento Legal:

Infrações:

02.02 - Não realizar medição de volume - Não realizar a medição do consumo de água tratada, a estimativa do volume de esgoto coletado e o faturamento em conformidade com as disposições legais aplicáveis.

#### 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 de Saneamento Básico.

#### 5. Representante do Órgão Fiscalizador

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

Fortaleza, 29/11/2021	Assinatura:
Recebido em: __/__/____	
Por _____	
Identificação	Assinatura _____