Termo de Notificação - TN

Processo:	PCSB/CSB/0070/2026
Nome da Fiscalização:	AF do SAA de Riachão do Norte (Acarape)/CE
Relatório de fiscalização:	RF/CSB/0059/2026

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/0059/2026)
Constatações:	- O abastecimento no SAA da localidade de Riachão do Norte demonstra que o fornecimento de água é prestado sem continuidade, haja vista as análises dos dados da Estação Piezométrica da CAGECE, dos dataloggers instalados pela ARCE, bem como das ocorrências operacionais e das reclamações de falta de água. - Ademais, a análise do faturamento de Riachão do Norte (out/2025 - mai/2026), correspondendo a uma média de 155 inscrições, demonstra que, em média, 90 usuários (58,06% das ligações medidas) consumiram menos de 10 m³ (taxa mínima), mas foram faturados neste volume. Ou seja, este grupo pagou 900 m³, apesar de ter utilizado efetivamente apenas 428 m³ (47,56%) do volume cobrado (Quadro 1 e Figura 8). Portanto, estas análises evidenciam uma demanda reprimida, ou seja, a CAGECE não está operando com regularidade no abastecimento de Riachão do Norte, de forma a garantir um consumo mínimo de 10 m³ por ligação. - Vale ressaltar que, após o envio do Parecer 000195/2026/ARCE/CSB em junho/2026, a Cagece iniciou o faturamento pelo consumo real na localidade. Dessa forma, o período de jun/2026 a set/2026 já está sendo faturado pelo consumo real, entretanto os meses de out/2025 a mai/2026 não foram contemplados no reajuste, apesar de os dados mostrarem que não havia regularidade no abastecimento de água nesse período.
Orientação:	A CAGECE deve realizar o faturamento pelo consumo real e a restituição dos valores em forma de crédito dos usuários de Riachão do Norte no período de out/2025 a mai/2026 e até que se comprove a regularidade dos serviços de abastecimento de água, visando corrigir as não conformidades descritas na constatação C3.
Prazo (dias):	30
Fundamento Legal:	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. Parágrafo único. Nos casos de descumprimento, total ou parcial, das obrigações

Documento assinado eletronicamente por: ALCEU DE CASTRO GAVAZZA JUNIOR em 08/10/2026, às 15:01 (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021.
Para conferir, acesse o site https://suite.ce.gov.br/validar-documento e informe o código 51EF-CDDB-CDD6-36AF.

Constatações:	
Fundamento Legal:	referidas neste artigo, serão as pessoas jurídicas compelidas a cumpri-las e a reparar os danos causados, na forma prevista neste Código. - 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. 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. - 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. §1º - Para os fins previstos no caput deste artigo, considera-se: 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; II - continuidade - a manutenção, em caráter permanente e ininterrupto, da prestação dos serviços e de sua oferta a população; 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; 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; 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; VI - generalidade - universalidade da prestação dos serviços, ou seja, serviços públicos de saneamento básico prestados a todos as categorias de usuários; 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; VIII - modicidade - a justa correlação entre os encargos da delegação, a remuneração do prestador de serviços e a contraprestação pecuniária paga 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:	02.02 - 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.

Documento assinado eletronicamente por: ALCEU DE CASTRO GALVÃO JUNIOR em 08/10/2026, às 15:01 (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021.
Para conferir, acesse o site https://suite.ce.gov.br/validar-documento e informe o código 51EF-CDDB-CDD6-36AF.

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:	Alceu de Castro Galvão Junior		
Cargo/Função:	Analista de Regulação	Matricula:	47-1-5
Lotação:	Coordenadoria de Saneamento		

Fortaleza, 08/10/2026	Assinatura:

Recebido em: __/__/____

Por_____

Identificação

Assinatura _____

Documento assinado eletronicamente por: ALCEU DE CASTRO GALVAO JUNIOR em 08/10/2026, às 15:01 (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021.
Para conferir, acesse o site https://suite.ce.gov.br/validar-documento e informe o código 51EF-CDDB-CDD6-36AF.