

Termo de Notificação - TN

Processo:	PCSB/CSB/0032/2025
Nome da Fiscalização:	AF do SAA de Monsenhor Tabosa
Relatório de fiscalização:	RF/CSB/0001/2026

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/0001/2026)
Constatações:	<p>- A análise do Balanço Hídrico de jan. a dez./2024 do SAA de Monsenhor Tabosa 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 m³. De fato, considerando-se o Volume de Água de Consumo Autorizado Faturado de 282.462 m³ somado ao Volume de Perdas Aparentes de 51.125 m³, a CAGECE entregou ao usuário um total de 27.799 m³ de água mensalmente, em média, durante o período. Considerando, ainda, as 4.025 ligações ativas do SAA de Monsenhor Tabosa em 12/2024, a quantidade de água distribuída mensalmente dá um volume médio entregue para consumo de apenas 6,91 m³ para cada ligação.</p> <p>- A análise do Relatório de Detalhamento de Ocorrências Operacionais, relativo ao período de mai/2024 a mai/2025, apontou que o SAA de Monsenhor Tabosa operou com paralisações que afetaram a continuidade do abastecimento. De fato, durante o período mencionado, foram registradas 90 interrupções, nos quais 17 intermitências, 67 paralisações emergenciais e 6 paralisações de manutenção programada.</p> <p>- Segundo o Relatório de Reclamações de Monsenhor Tabosa, referente ao período de mai/2024 a mai/2025, foram registradas 64 reclamações de falta d'água no imóvel e falta d'água e/ou baixa pressão com ocorrência.</p> <p>- Portanto, os dados das Estações Piezométricas, dos datalogger instalados pela ARCE bem como a análise das ocorrências operacionais e das reclamações de falta de água demonstram descontinuidade no abastecimento. Estas análises evidenciam uma demanda reprimida, ou seja, o núcleo da CAGECE de Monsenhor Tabosa não está operando com regularidade no abastecimento, o que pode comprometer o consumo mínimo faturado de 10 m³.</p>
Orientação:	A CAGECE deve realizar o faturamento dos usuários das áreas afetadas, que apresentam descontinuidade, pelo consumo real, até que se comprove a normalidade do abastecimento, visando corrigir as não conformidades descritas

Constatações:	na constatação C3.
Prazo (dias):	60
Fundamento Legal:	<p>Art. 95 da Res. nº 130/2010 da ARCE - Caso o prestador de serviços tenha faturado valores incorretos ou não efetuado qualquer faturamento, por motivo de sua responsabilidade, deverá observar os seguintes procedimentos:</p> <p>I - faturamento a menor ou ausência de faturamento: não poderá efetuar cobrança complementar; e</p> <p>II - faturamento a maior: providenciar a devolução ao usuário das quantias recebidas indevidamente, correspondentes ao período faturado incorretamente, observado o prazo de prescrição de 10 (dez) anos estabelecido no artigo 205 do Código Civil de 2002.</p> <p>Parágrafo único - No caso do inciso II, a devolução deverá ser efetuada em moeda corrente até o primeiro faturamento posterior à constatação da cobrança a maior, ou, por opção do usuário, por meio de compensação nas faturas subsequentes.</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</p>

Constatações:

Fundamento Legal:	<p>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, 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.</p>
Infrações:	<p>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.</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 CSB.

5. Representante do Órgão Fiscalizador

Nome:	Marcella Facó Soares		
Cargo/Função:	Analista de regulação	Matricula:	300002-9-3
Lotação:	Coordenadoria de Saneamento		

Fortaleza, 06/01/2026	Assinatura:
Recebido em: __/__/__	
Por _____	
Identificação	Assinatura _____