

Termo de Notificação - TN

Processo:	PCSB/CSB/0014/2024
Nome da Fiscalização:	AF Eventual do SAA de Hidrolândia e Loc. de Irajá
Relatório de fiscalização:	Este termo de notificação não possui código do relatório de fiscalização.

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/016/2024)
Constatações:	<p>-A partir da análise do relatório simplificado de ocorrências operacionais, relatório analítico geral de solicitações de serviços de Falta de Água / Baixa Pressão e relatório anual de dados operacionais, referentes à Sede de Hidrolândia, entre os meses de jun/2023 e mai/2024, verificou-se que os meses de dez/2023, mar/2024, abr/2024 e mai/2024 se destacaram em relação às paralisações operacionais e volumes de água consumidos pelos usuários (Quadros 4 e 6). De fato, esses meses em conjunto apresentaram 156 reclamações e 19 ocorrências operacionais, representando, respectivamente, 70,6% e 65,5% das reclamações e das ocorrências do período analisado. Além disso, percebe-se que houve uma queda no volume de água distribuído para o SAA da Sede de Hidrolândia, para os meses acima indicados em comparação com os demais meses dos relatórios, indicando que a demanda de consumo não foi atendida pela concessionária.</p> <p>- Ainda nesse contexto, de acordo com o relatório simplificado de ocorrências operacionais, constatou-se que a CAGECE não forneceu água com continuidade nos meses de dez/2023, mar/2023, abr/2023 e mai/2023, haja vista que:</p> <p>> Durante o mês de dez/2024, conforme as ocorrências nº 260.063, nº 260.951, nº 260.910, nº 260.809 e nº 261.110, houve 19 dias de paralisação, entre as datas das ocorrências e as datas dos equilíbrios, o que representa 61,3% do período analisado e aproximadamente 3.059 ligações impactadas por ocorrência.</p> <p>> Em relação mês de mar/2024, conforme as ocorrências nº 265.234, nº 264.884, nº 264.860 e nº 264.658, houve 20 dias de paralisação, entre as datas das ocorrências e as datas dos equilíbrios, o que representa 64,5% do período analisado e aproximadamente 2.407 ligações impactadas por ocorrência.</p> <p>> Para o mês de abr/2024, conforme as ocorrências nº 267.076, nº 266.758, nº 268.300 e nº 268.302, houve 30 dias de paralisação, entre as datas das ocorrências e as datas dos equilíbrios, o que representa 100,0% do período analisado e aproximadamente 2.608 ligações impactadas por ocorrência.</p> <p>> Durante o mês de mai/2024, conforme as ocorrências nº 268.779, nº 268.716 e nº 268.327, houve 12 dias de paralisação, entre as datas das ocorrências e as</p>

<p>Constatações:</p>	<p>datas dos equilíbrios, o que representa 38,7% do período analisado e aproximadamente 3.649 ligações impactadas por ocorrência.</p> <p>- Outrossim, a análise da relação dos usuários com os consumos medidos e faturados do SAA da Sede de Hidrolândia para os meses de dez/2023, mar/2024, abr/2024 e mai/2024, correspondendo a uma média mensal de 3.499 inscrições, demonstra que, em média, 2.280 usuários (65,09% das ligações medidas) consumiram menos de 10 m³, entretanto, foram faturados neste volume, mais especificamente, 51,77% consumiram até 5 m³, o equivalente a 1.289 usuários. Ou seja, estes usuários consumiram ao todo 10.827 m³ e pagaram 22.800 m³, isto é 11.973 m³ (52,51%) a mais do que consumiram.</p> <p>- Portanto, essas análises evidenciam uma situação de demanda reprimida, na medida em que o SAA da Sede de Hidrolândia não está operando com regularidade no abastecimento que garanta as quantidades mínimas de consumo faturado, cujo menor valor é de 10 m³.</p>
<p>Orientação:</p>	<p>A CAGECE deve restituir os valores recebidos indevidamente, de maneira que as faturas dos usuários da Sede de Hidrolândia, em relação aos meses de dez/2023, mar/2024, abr/2024 e mai/2024 sejam revisadas, utilizando como base de cálculo os volumes reais consumidos, e que seja efetuada as devidas compensações dos valores cobrados a maior, em forma de créditos para os usuários. Além disso, a CAGECE deve realizar o faturamento dos usuários do SAA da Sede de Hidrolândia pelo consumo real até que se comprove a normalidade da continuidade do abastecimento, visando corrigir as não conformidades descritas na constatação C3.</p>
<p>Prazo (dias):</p>	<p>60</p>
<p>Fundamento Legal:</p>	<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: I - faturamento a menor ou ausência de faturamento: não poderá efetuar cobrança complementar; e 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. 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. 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. 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</p>

Constatações:

Fundamento Legal:	<p>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 objetivos 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, 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:	Alceu de Castro Galvão Junior		
Cargo/Função:	Analista Regulação	Matricula:	047-1-5
Lotação:	Coordenadoria de Saneamento		

Fortaleza, 31/07/2024 Assinatura: _____

Recebido em: __/__/____

Por _____

Identificação

Assinatura _____