

Termo de Notificação - TN

Processo:	PCSB/CSB/0031/2025
Nome da Fiscalização:	AF Emergencial do SAA de Várzea Alegre
Relatório de fiscalização:	RF/CSB/0029/2025

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/0029/2025)
Constatações:	- A análise da relação dos usuários com os consumos medidos e faturados do SAA de Várzea Alegre (Bairro Sanharol), correspondendo a uma média de 480 inscrições, para os meses de outubro/2024 a setembro/2025, demonstra que, em média, 317 usuários (66,1% das ligações medidas) consumiram menos de 10 m³, entretanto, foram faturados neste volume. Ou seja, estes usuários consumiram ao todo 1.432 m³ e pagaram 3.170 m³, isto é 1.738 m³ a mais do que consumiram. - Segundo o Relatório de Reclamações de falta de água e/ou baixa pressão no SAA de Várzea Alegre, referente ao período de agosto/2024 a julho/2025, foram registradas 93 reclamações, das quais 92 apresentaram laudos "procedentes" e "não informado", o que equivale a 98,90% do total dos registros. - Outrossim, a análise do Relatório de Ordens de Serviços para Conserto de Vazamento relativo ao período de agosto/2024 a julho/2025, mostrou que foram realizados 104 consertos de vazamento na rede de distribuição do município. - Adicionalmente, a análise do Relatório de Detalhamento de Ocorrências Operacionais para todo o SAA de Várzea Alegre, relativo ao período de setembro/2024 a julho/2025, apontou que durante esse período, foram registradas 24 interrupções, com destaque para 9 motivadas por problemas eletromecânicos, 6 por vazamentos e 2 por rompimento na rede de distribuição.
Orientação:	A CAGECE deve realizar o faturamento dos usuários do SAA do Bairro Sanharol pelo consumo real até que se comprove a normalidade da continuidade do abastecimento, visando corrigir as não conformidades descritas na constatação C3.
Prazo (dias):	30
Fundamento Legal:	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,

Documento assinado eletronicamente por: ALCIDES CASTRO GALVAO JUNIOR em 06/10/2025 às 11:27 (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 A210-A9BD-BC60-532A.

Constatações:

Fundamento Legal:

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.

-

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.

-

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.

Constatações:

Fundamento Legal:	§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. - 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.
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 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, 15/10/2025

Assinatura:

Recebido em: / /

Por	
-----	--

Identificação

Assinatura