

Termo de Notificação - TN

Processo:	PCSB/CSB/0038/2025
Nome da Fiscalização:	AF Emergencial do SAA de Ocara
Relatório de fiscalização:	RF/CSB/0032/2025

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/0032/2025)
Constatações:	<p>- A análise do Balanço Hídrico de setembro/2024 a agosto/2025 do SAA de Ocara (Sede) e localidade de Sereno de Cima 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 26.870 m³ somado ao Volume de Perdas Aparentes de 4.795 m³, a CAGECE entregou ao usuário em total de 31.666 m³ de água mensalmente, em média, durante o período. Considerando, ainda, as 3.568 ligações ativas do SAA de Ocara (Sede) e localidade de Sereno de Cima em 12/2024, a quantidade de água distribuída mensalmente dá um volume médio entregue para consumo de apenas 8,87 m³ para cada ligação.</p> <p>- Ademais, a análise da relação dos usuários com os consumos medidos e faturados do SAA de Ocara (Sede) e localidade de Sereno de cima, correspondendo a uma média de 3.650 inscrições, para os meses de outubro/2024 a setembro/2025, demonstra que, em média, 2558 usuários (70,08% das ligações medidas) consumiram menos de 10 m³, entretanto, foram faturados neste volume. Ou seja, estes usuários consumiram ao todo 10.705 m³ e pagaram 25.580 m³, isto é 14.875 m³ a mais do que consumiram. Em decorrência da intermitência do abastecimento, não é possível concluir que o consumo da população se mantém abaixo dos 10m³ ou se isso ocorreu pela indisponibilidade da água.</p> <p>- Outrossim, segundo o Relatório de Reclamações de Falta d'Água do SAA de Ocara (Sede) e localidade de Sereno de Cima, referente ao período de outubro/2024 a setembro/2025, foram registradas as seguintes quantidades:</p> <p>> 289 reclamações, das quais 264 apresentaram laudos “procedentes” e “não informado”, que equivale a 91,35% do total dos registros.</p> <p>- Adicionalmente, durante a visita de campo, foram colhidos relatos de moradores sobre ocorrências recorrentes de interrupção no abastecimento de água, com períodos de desabastecimento que chegaram a até 15 dias. Em um dos casos mencionados, a situação afetou, inclusive, uma residência onde vive</p>

Constatões:	uma mãe com um bebê, evidenciando o impacto social e sanitário decorrente da irregularidade no fornecimento de água (UC 077042522).
Orientação:	A CAGECE deve realizar o faturamento dos usuários do SAA de Ocara (Sede) e localidade de Sereno de Cima 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:	<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 cumprir-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 aos 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 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>
Infrações:	02.02 - Não realizar medição de volume - Não realizar a medição do consumo de

Constatações:

Fundamento Legal:

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:	Marcella Facó Soares
Cargo/Função:	Assessora do CDR/CSB
Lotação:	Coordenadoria de Saneamento

Fortaleza, 14/11/2025 Assinatura:

Recebido em: ___ / ___ / ___

Por _____

Identificação

Assinatura

34.097, de 8 de junho de
Decreto Estadual

Documento assinado eletronicamente por: MARCELLA FACÓ SOARES em 14/11/2025, às 17:01 (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual 34.097, de 8 de junho de 2021.
Para conferir, acesse o site <https://suite.ce.gov.br/validar-documento> e informe o código DD6C-9897-5777-9101.