

Termo de Notificação – TN

Processo:	NUP 13012.005208/2026-75
Nome da Fiscalização:	Ação de Fiscalização e Auditoria Comercial sobre a Isonomia Cadastral de ligações em Situação Mista no Contrato de Concessão no Município do Crato/CE
Relatório de fiscalização:	RF/CSB/0060/2026

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, Cambéba-CEP 60822-325, Fortaleza.
Telefone:	(85) 3194-5605

2. Identificação do Notificado

Nome:	Ambiental Crato Concessionária de Saneamento
CNPJ:	7040108000157
Responsável:	André Bicca Machado
Qualificação:	Concessionária de Saneamento
Endereço:	Rua André Cartaxo, 195 - Sl 613 - Centro, Crato - CEP 63.100-172, Crato/CE.

3. Descrição dos Fatos Apurados

Determinação:	D1 (RF/CSB/0013/2025)
Constatações:	1. Visita de Campo e Ficha de Análise de Processo Antes da visita, foi realizada uma conversa com a equipe sobre o procedimento de atualização cadastral. Em seguida, foram visitados os imóveis listados abaixo. Para cada um dos imóveis visitados foi solicitada uma ficha do histórico, considerando a data de atualização, situação atual, entre outros aspectos, cujo levantamento é apresentado a seguir. i) Rosana Xavier Pinheiro na Rua Otacílio Anselmo; Matrícula: 22437 Nº de Economias: 1 Categoria: Comercial Data da atualização cadastral: 10/07/2023 Ordem de Serviço de verificação cadastral emitida em 2022 Obs. Registrou-se que a ocupação é residencial e comercial (salão de beleza), mas foi mantido somente como comercial no cadastro. Status: Desatualizado. ii) Rua Otacílio Anselmo, 580; Matrícula: 22469 Nº de Economias: 1 Categoria: Residencial Data da atualização cadastral: 10/07/2023 Ordem de Serviço de verificação cadastral emitida em 2023 Obs. A foto de 2026, assim como a visita de campo, indicam atividade comercial no endereço, contudo, os registros da atualização cadastral não indicam atividade comercial em 2023. Status: Desatualizado. iii) Rua Otacílio Anselmo, 591; Matrícula: 34294 Nº de Economias: 1 Categoria: Comercial Data da atualização cadastral: 10/07/2023 Ordem de Serviço de verificação cadastral emitida em 21/09/2022 e nova verificação teve OS emitida em 2023. Status: Atualizado. iv) Rua Otacílio Anselmo (vizinho ao número 695); Matrícula: 22477 Nº de Economias: 1 Categoria: Comercial Data da atualização cadastral: 10/07/2023 Ordem de Serviço de verificação cadastral emitida em 10/07/2023 Status: Atualizado. v) Avenida Thomaz Osterne de Alencar; Matrícula: 39431 Nº de Economias: 1 Categoria: Comercial Data da atualização cadastral: 07/07/2023 Ordem de Serviço de verificação cadastral emitida em 07/07/2023 Status: Atualizado.

vi) Avenida Teodorico Teles, 601;
Matrícula: 1714
Nº de Economias: 2
Categoria: Residencial e Comercial
Data da atualização cadastral: 27/08/2024
Ordem de Serviço de verificação cadastral emitida em 27/08/2024.
Status: Atualizado.

vii) Avenida Teodorico Teles, 501;
Matrícula: 1699
Nº de Economias: 1
Categoria: Residencial
Data da atualização cadastral: 27/06/2023
Ordem de Serviço de verificação cadastral emitida em 23/06/2023.
Obs. A foto de 2026, assim como a visita de campo, indicam atividade comercial no endereço, contudo, os registros da atualização cadastral não indicam atividade comercial à época.
Status: Desatualizado.

viii) Avenida Teodorico Teles, 480;
Matrícula: 1694
Nº de Economias: 2
Categoria: Residencial
Data da atualização cadastral: -
Ordem de Serviço não registrada na linha do tempo da ligação.
Obs. Matrícula não identificada na documentação encaminhada pela Ambiental Crato.
Status: Desatualizado.

ix) Avenida Teodorico Teles, 454;
Matrícula: 1689
Nº de Economias: 1
Categoria: Residencial
Data da atualização cadastral: 23/06/2023
Ordem de Serviço foi aberta dia 23/06/2023
Status: Desatualizado.
Obs.: A foto de 2026, assim como a visita de campo, indicam atividade comercial no endereço. As anotações de 2023, registraram que o imóvel possui 02 economias, sendo 1 residencial e 1 comercial, porém o cadastro não foi atualizado com esses dados.

x) Avenida Teodorico Teles, 462;
Matrícula: 1690
Nº de Economias: 1
Categoria: Comercial
Data da atualização cadastral: 04/05/2026
Ordem de Serviço foi aberta dia 04/05/2026
Status: Atualizado.

xi) Rua Tristão Gonçalves, 337;
Matrícula: 3725
Nº de Economias: 1
Categoria: Residencial
Data da atualização cadastral: 14/06/2024
Ordem de Serviço foi aberta dia 14/06/2024
Status: Desatualizado.

xii) Rua Tristão Gonçalves, 216;
Matrícula: 3700
Nº de Economias: 1
Categoria: Comercial
Data da atualização cadastral: 24/01/2024
Ordem de Serviço foi aberta dia 24/01/2024
Obs. A atualização cadastral de 2023 indica a existência de 18 economias de categoria residencial e 01 economia de categoria comercial, totalizando 19 economias.
Status: Desatualizado.

xiii) CE-386, 871 - Centro;
Matrícula: 2767
Nº de Economias: 4
Categoria: 3 Residenciais e 1 Comercial
Data da atualização cadastral: 02/12/2025
Ordem de Serviço foi aberta dia 25/11/2025
Status: Atualizado.

xiv) CE-386, 885 (não foi possível identificar o número exato do imóvel) - Centro.
Matrícula: 2773
Nº de Economias: 1
Categoria: Comercial
Data da atualização cadastral: 05/05/2026
Ordem de Serviço foi aberta dia 04/05/2026
Obs. Registro de maio de 2026 indica que havia 4 economias no endereço.
Status: Desatualizado.

Analisando-se os dados, observou-se que há uma significativa quantidade de registros desatualizados na amostra, inclusive que geram prejuízos à Concessão, como o caso em que consta 1 Economia, mas a própria recomendação cadastral da empresa é atualização para 18 economias. Tem-se que, dos 13 registros, 7 estavam desatualizados e 6 estavam atualizados.
Os registros indicam atualizações cadastrais ocorridas de 2023 a 2026. Nas proximidades do reclamante, as atualizações foram predominantemente realizadas em 2023. Nestes casos, inclusive, observa-se indícios de uma falha operacional, haja visto que durante as leituras não foi indicada a necessidade de atualização cadastral, especialmente nas inscrições 22469 e 1699.

	2. Relatório de Alterações Cadastrais e de Ordens de Serviço Entre as solicitações da ARCE a Concessionária, teve-se o Relatório de Alterações Cadastrais, em que se observa uma atuação mais significativa da concessionária em 2024, com redução nos anos de 2025 e 2026. Ainda quanto às Ordens de Serviço, observando sua distribuição espacial, observa-se uma variação nos bairros, conforme o Gráfico 3. O bairro da Vila Alta foi o 4º bairro em que mais se registrou OS de Vistorias Comerciais. A concentração de imóveis, aspectos econômicos, culturais e administrativos, e outros, podem influenciar na distribuição das Ordens de Serviço no território. A informação, contudo, demonstra que a atuação da Ambiental Crato não foi concentrada em um único bairro, tendo registro em praticamente todos os bairros da cidade. 3. Análise dos Dados O reclamante alega que diversos imóveis possuem mais de uma economia e são cobrados somente por uma economia, como observado na transcrição de sua reclamação: "Sobre a cobrança de múltiplas economias – o qual estou sendo retratado, não se aplica em mais de 90% dos casos semelhantes ao meu, seja em construções antigas ou novas." Observa-se que na amostra realizada, foi representativo o número de unidades desatualizadas, inclusive considerando o entorno do reclamante. A desatualização reflete tanto situações que prejudicam a concessionária quanto o usuário. Para análise do tratamento anti-isonômico, entretanto, alguns pontos devem ainda ser considerados: a atualização cadastral do reclamante foi realizada em 2023, assim como os demais imóveis vistoriados em sua rua; era de competência do reclamante comunicar o encerramento das atividades comerciais para reenquadramento da sua ligação; há imóveis com mais de uma economia que não foram devidamente atualizados mesmo com a recomendação por parte do leiturista, como as matrículas 22437, 3700, 1689 e 2773; a fiscalização encontrou uma quantidade relevante de cadastros incompatíveis com a situação observada; A partir dessas informações, tem-se que usuários sujeitos à mesma regra regulatória podem, na prática, estar sendo faturados a partir de cadastros tratados de maneira diferente. Portanto, existe fundamento para questionar a uniformidade da aplicação da regra. O relatório de Ordens de Serviço (OS) demonstrou que a atuação da concessionária ocorreu de forma dispersa em praticamente todos os bairros da cidade (inclusive na Vila Alta, 4º bairro com mais OS de vistorias comerciais), afastando a tese de perseguição focalizada ou direcionada ao reclamante. A falta de uniformidade, porém, pode estar sendo influenciada por diversos fatores, como falhas operacionais do leiturista, entre outros. Diante disso, os documentos analisados e as informações coletadas não são suficientes para inferir dolo por parte da Concessionária. Considerando-se a demanda que gerou a fiscalização, entretanto, não se comprovou anti-isonomia intencional ou seletiva contra o reclamante, mas se comprovou deficiência cadastral capaz de gerar efeitos materialmente não isonômicos.
Orientação:	Para sanar a não conformidade descrita na constatação C1, visando manter toda a informação organizada e atualizada conforme exigido pela legislação, a Concessionária deve: - Realizar treinamento dos leituristas para melhorar a precisão da atualização cadastral durante a realização de outros serviços; - Manter organizadas e atualizadas as informações dos sistemas, incluindo obrigatoriamente o cadastro por economia.
Prazo (dias):	30.
Fundamento Legal:	Art. 75 da Resolução ARCE nº 130/2010 - O prestador de serviços deverá organizar e manter atualizado o cadastro relativo às unidades usuárias, no qual conste, obrigatoriamente, quanto a cada uma delas, no mínimo, as seguintes informações: I - identificação do usuário: a) nome completo; b) número e órgão expedidor da Carteira de Identidade, ou de outro documento de identificação ou número de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica – CNPJ ou no Cadastro de Pessoa Física – CPF; II - número de conta da unidade usuária; III - endereço da unidade usuária, incluindo o nome do município; IV - número de economias por categorias de usuário; V - data de início da prestação dos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário; VI - histórico de leituras e de faturamento referentes aos últimos 60 (sessenta) ciclos consecutivos e completos; VII - código referente à tarifa e/ou categoria de usuário aplicável; e VIII - numeração dos lacres instalados e sua respectiva atualização. Art. 130 da Resolução ARCE nº 130/2010 - O prestador de serviços deverá manter organizadas e atualizadas todas as informações referentes aos sistemas de abastecimento de água e esgotamento sanitário, enquanto durar a delegação pelo poder concedente, sendo necessário registro obrigatório das seguintes informações: I - aferições periódicas nos medidores de consumo, atentando-se para os prazos de validade dos mesmos; II - cadastro por economia, de acordo com os termos do art. 75; III - cadastro dos sistemas públicos de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário, com informações que permitam a identificação do quantitativo de água tratada produzida e de esgoto coletado e/ou tratado, suas localizações, seus equipamentos, suas modificações, suas paralisações e desativações; IV - registro atualizado das condições de operação das instalações do sistema de abastecimento de água e do sistema de esgotamento sanitário; e V - registro das ocorrências nos sistemas públicos de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário, contendo o motivo e as providências adotadas para solução do problema

Fundamento Legal:	Art. 78 da Resolução ARIS/CE nº 13/2022 - Cabe ao proprietário/possuidor do imóvel requerer ao prestador as ligações permanentes de água e de esgoto ou a terceiro, seja ou não locador, mediante procuração com firma reconhecida ou por contrato de aluguel. § 1º O cadastro da ligação deverá ser feito em nome do proprietário/possuidor do imóvel e, quando se tratar de imóvel alugado ou cedido, deverá também constar a identificação do usuário (locatário ou cessionário). § 2º Compete ao interessado, informar ao prestador as alterações cadastrais ocorridas no imóvel/ligação. § 3º Débitos e responsabilidades são de obrigação do usuário. § 4º O prestador deverá realizar a atualização do cadastro de usuários, devendo todos os usuários constarem CPF ou CNPJ nos prazos e condições estabelecidas no contrato do prestador, ou, não havendo previsão contratual específica, no prazo de até 24 meses após a publicação deste Regulamento. Art. 121 da Resolução ARIS/CE nº 13/2022 - Além da categoria também deve ser identificado o número de economias por categoria. Parágrafo único. O prestador poderá utilizar a base de dados sobre imóveis, imagens de satélites e similares, ou número de contadores de energia. Art. 240 da Resolução ARIS/CE nº 13/2022 - O prestador de serviços deverá manter organizadas e atualizadas todas as informações referentes aos sistemas de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário, enquanto durar a delegação pelo poder concedente, sendo necessário registro obrigatório das seguintes informações: I - aferições periódicas nos medidores de consumo, atentando-se para os prazos de validade dos mesmos; II - cadastro por economia; III - cadastro dos sistemas públicos de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário, com informações que permitam a identificação do quantitativo de água tratada produzida e de esgoto coletado e/ou tratado, suas localizações, seus equipamentos, suas modificações, suas paralisações e desativações; IV - registro atualizado das condições de operação das instalações do sistema de abastecimento de água e do sistema de esgotamento sanitário; e V - registro das ocorrências nos sistemas públicos de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário, contendo o motivo e as providências adotadas para solução do problema.
Infrações:	03.07 - Organização das informações - Não manter organizada e atualizada toda a informação na forma exigida pela legislação.

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, inclusive sobre eventuais providência já adotadas para corrigir essa não conformidade. A manifestação deverá ser dirigida ao Coordenador da CSB.

5. Representante do Órgão Fiscalizador

Nome:	Marcella Facó Soares		
Cargo/Função:	Assessora do CDR/CSB	Matrícula:	300002-9-3
Lotação:	Coordenadoria de Saneamento		

Fortaleza, 09/10/2026	Assinatura:
-----------------------	-------------

Recebido em: __/__/__
Por _____
Identificação _____
Assinatura _____