



Agência Reguladora de Águas, Energia e Saneamento Básico do Distrito Federal

GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL

AGÊNCIA REGULADORA DE ÁGUAS, ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO DISTRITO FEDERAL

Coordenação de Fiscalização da Superintendência de Abastecimento de Água e Esgoto

RELATÓRIO DE VISTORIA E FISCALIZAÇÃO

Fiscalização Indireta - Denúncia de suspensão indevida de fornecimento de água Superintendência de Abastecimento de Água e Esgoto - SAE

1. IDENTIFICAÇÃO DA ADASA

ADASA: Agência Reguladora de Águas, Energia e Saneamento Básico do Distrito Federal.

Endereço: Setor Ferroviário – Parque Ferroviário de Brasília – Estação Rodoferroviária, Sobreloja – Ala Norte – CEP: 70631-900 – Brasília-DF.

Telefone: (61) 3961-4900

2. IDENTIFICAÇÃO DO PRESTADOR DE SERVIÇOS

CAESB – Companhia de Saneamento Ambiental do Distrito Federal

Endereço: Centro de Gestão de Águas Emendadas – Av. Sibipiruna – Lotes 13/21 – Águas Claras – CEP: 71928-720 – Brasília-DF.

3. DADOS DA AÇÃO FISCALIZATÓRIA

Tipo	Reclamação de descumprimento de solicitação do pedido de desativação do fornecimento de água
Localidade	SLE Quadra 41, Lote 60, Aptº 06 - Gama/DF
Data da ação fiscalizatória	16/05/2022

4. OBJETIVO

O objetivo dessa ação foi averiguar reclamação recebida acerca do não atendimento à solicitação do pedido de desativação do serviço de fornecimento de água.

5. METODOLOGIA

Tipo: Fiscalização Indireta.

Apuração da denúncia e comprovação da atuação da Caesb para o atendimento da solicitação realizada remotamente (SEI).

6. RELATO DA FISCALIZAÇÃO

Em 03/02/2022 a Adasa recebeu uma reclamação da Sra. Laryssa Rodrigues Correa, que relata ter realizado um pedido de desativação do serviço de abastecimento de água em sua unidade usuária, localizada em SLE Quadra 41, Lote 60, Aptº 06 - Gama, conforme demonstrado na manifestação(79263663). Entretanto, a Companhia não realizou a desativação, o que gerou acúmulo de diversas faturas na unidade usuária em nome da reclamante.

Por meio da Ordem de Serviço (80023692), realizada no dia 27/02/2019, a Caesb informou da impossibilidade de execução no serviço e prestou o seguinte esclarecimento:

"imóvel fechado portão do beco trancado sem acesso ao hidrômetro."

Nesse sentido, o artigo 126 da Resolução Adasa n.º 14/2011 estabelece que:

"Art. 126. O usuário poderá solicitar a desativação do serviço de abastecimento de água em caráter temporário ou definitivo, por motivo de desocupação do imóvel ou de ausência prolongada, ficando o prestador de serviço obrigado a executá-la no prazo constante da Tabela do Anexo IV, quando fará também a leitura do hidrômetro para emissão de fatura relativa aos serviços prestados até a data da desativação."

Desse modo, a legislação determina que após a solicitação do usuário, a Concessionária estará **obrigada** em executar o serviço no **prazo de 40 horas úteis**, portanto cabe a Companhia adotar providências cabíveis que torne efetiva a desativação, seja por acesso ao cavalete do hidrômetro ou ao ramal.

Vale ressaltar que o artigo 3º da Resolução Adasa nº14/2011 prevê que:

Art. 3º. É de responsabilidade do prestador de serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário

(...)

*VIII – a cortesia no atendimento aos usuários e a **transparência nas informações para a defesa dos interesses individuais e coletivos**; (Incluído pela Resolução nº 12, de 29 de Novembro de 2019).*

Verificou-se que a usuária só teve ciência da não execução do corte no dia **17 de dezembro de 2020** (quase dois anos após a solicitação), momento este que a concessionária encaminhou e-mail informando o motivo do vistoriante não ter acesso ao hidrômetro (79265427) (p. 14).

Embora a Caesb tenha informado que "O corte em pé de-rede é um procedimento muito mais complexo em procedimentos e em valores", a simples falta de informação à usuária acarretou um prejuízo financeiro no valor de R\$ 772,13.

7. CONSTATAÇÃO E NÃO CONFORMIDADE

7.1. CONSTATAÇÃO

De acordo com as informações e evidências fornecidas pela usuária (79263663), a não execução do serviço na unidade usuária do reclamante, por parte da Caesb, configurou não atendimento ao prazo estabelecido na legislação, além da falta de clareza de informação ao usuário quanto a ineficiência do corte, gerando cobranças de um serviço não mais utilizado

7.2. NÃO CONFORMIDADE

As constatações implicam em não conformidade de acordo com os artigos 126º e 3º da Resolução n.º 14/2011:

"Art. 126. O usuário poderá solicitar a desativação do serviço de abastecimento de água em caráter temporário ou definitivo, por motivo de desocupação do imóvel ou de ausência prolongada, ficando o prestador de serviço obrigado a executá-la no prazo constante da Tabela do Anexo IV, quando fará também a leitura do hidrômetro para emissão de fatura relativa aos serviços prestados até a data da desativação."

Art. 3º. É de responsabilidade do prestador de serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário

(...)

VIII – a cortesia no atendimento aos usuários e a transparência nas informações para a defesa dos interesses individuais e coletivos; (Incluído pela Resolução nº 12, de 29 de Novembro de 2019).

Adalto Clímaco Ribeiro
Regulador de Serviços Públicos



Documento assinado eletronicamente por **ADALTO CLÍMACO RIBEIRO - Matr.0271173-7, Regulador(a) de Serviços Públicos**, em 19/05/2022, às 16:36, conforme art. 6º do Decreto nº 36.756, de 16 de setembro de 2015, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº 180, quinta-feira, 17 de setembro de 2015.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site:
[http://sei.df.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0](http://sei.df.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0&verificador=86335524)
verificador= **86335524** código CRC= **0B3E0BF7**.