



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
 AGÊNCIA REGULADORA DE ÁGUAS, ENERGIA E
 SANEAMENTO BÁSICO DO DISTRITO FEDERAL
 Superintendência de Abastecimento de Água e
 Esgoto
 Coordenação de Fiscalização da
 Superintendência de Abastecimento de Água e
 Esgoto

Relatório de Fiscalização - ADASA/SAE/COFA

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	Descumprimento de disposições legais e regulamentares
Localidade	SRNA Q 06 CL LT 02 LJ - Planaltina
Data da ação fiscalizatória	18 de maio de 2022

4. OBJETIVO

O objetivo dessa ação foi averiguar o descumprimento do procedimento legal acerca da retenção de fatura, por parte da Caesb, na unidade usuária.

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 22/02/2022a Adasa recebeu uma reclamação da Sra.Berenicy da Conceição Alves dos Passos, que relata discordância de procedimentos adotado pela prestadora de serviço em razão da revisão de fatura. Ficou constado aumento de consumo em razão de vazamento imperceptível na unidade usuária.

Por meio do Recurso CAESB/DC/CAC (83375085), a Caesb informou que :

"Em resposta ao referido Protocolo, a Caesb detalhou que foi realizada vistoria por meio da Ordem de Serviço nº 3340614082149711, na qual verificou-se que o vazamento foi corrigido depois do hidrômetro. Em complemento, como subsídio, foi anexada a Ordem de Serviço de Manutenção nº 3340614082149753: "HD Livre acesso, não há vazamento no kit cavalete, porém há vazamento interno após o HD no registro do cliente" (83397893, p. 02).

Reforça-se que a conta de referência 10/2021 foi refaturada considerando o desconto pela média de esgoto, visto que o vazamento era interno, não visível e não coletado para o esgoto, além de já ter sido concedido descontos pelo LS na contas de referência 08/2021 e 09/2021."

Nesse sentido, cabe esclarecer que quando há aumento significativo verificado na leitura do consumo de água, o artigo 94 da Resolução Adasa n.º 12/2019 determina o seguinte procedimento:

*Art. 94. O prestador de serviços **deverá reter a fatura** do usuário, mediante comunicação por escrito, para identificar a causa e adotar as providências cabíveis, sempre que for constatado, em relação ao consumo médio, acréscimo igual ou superior a: (Redação dada pela Resolução nº 12, de 29 de Novembro de 2019).*

I – 80% quando o consumo médio for de até 40 m³; (Redação dada pela Resolução nº 12, de 29 de Novembro de 2019).

II - 70% quando o consumo médio estiver entre 41 e 100 m³; (Redação dada pela Resolução nº 12, de 29 de Novembro de 2019).

III - 50% quando o consumo médio estiver entre 101 e 500 m³; (Redação dada pela Resolução nº 12, de 29 de Novembro de 2019).

IV - 40% quando o consumo médio for superior a 500 m³. (Redação dada pela Resolução nº 12, de 29 de Novembro de 2019). Parágrafo único.

No caso específico, **o consumo médio** da usuária registrou 3,3m³ e o consumo registrado no mês de outubro alcançou 38 m³, portanto houve um aumento superior a 80%, razão que torna obrigatória a aplicabilidade do preceito normativo.

Posto isso, esta Coordenação de Fiscalização concluiu que embora a prestadora de serviço tenha realizado o refaturamento nas faturas reclamadas, tal situação não justifica a ausência do documento de retenção de fatura contido na Resolução Adasa n° 14/2011.

7. **CONSTATAÇÃO E NÃO CONFORMIDADE**

7.1. **CONSTATAÇÃO**

De acordo com informações e evidências fornecidas pelo processo 00197-00000522/2022-66, foi constatado pico de aumento de consumo superior a 80% com base no consumo médio de 3,3m³.

7.2. **NÃO CONFORMIDADE**

As constatações implicam em não conformidade de acordo com o art. 94 da Resolução n.º 12/2019:

*Art. 94. O prestador de serviços **deverá reter a fatura** do usuário, mediante comunicação por escrito, para identificar a causa e adotar as providências cabíveis, sempre que for constatado, em relação ao consumo médio, acréscimo igual ou superior a: (Redação dada pela Resolução nº 12, de 29 de Novembro de 2019).*

I – 80% quando o consumo médio for de até 40 m³; (Redação dada pela Resolução nº 12, de 29 de Novembro de 2019).

II - 70% quando o consumo médio estiver entre 41 e 100 m³; (Redação dada pela Resolução nº 12, de 29 de Novembro de 2019).

III - 50% quando o consumo médio estiver entre 101 e 500 m³; (Redação dada pela Resolução nº 12, de 29 de Novembro de 2019).

IV - 40% quando o consumo médio for superior a 500 m³. (Redação dada pela Resolução nº 12, de 29 de Novembro de 2019). *Parágrafo único.*

8. EQUIPE TÉCNICA

Adalto Clímaco Ribeiro
Coordenador de Fiscalização



Documento assinado eletronicamente por **ADALTO CLÍMACO RIBEIRO - Matr.0271173-7, Regulador(a) de Serviços Públicos**, em 19/05/2022, às 16:28, 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=86603960)
verificador= **86603960** código CRC= **B8141982**.

"Brasília - Patrimônio Cultural da Humanidade"

Setor Ferroviário - Parque Ferroviário de Brasília - Estação Rodoferroviária - Sobreloja - Ala Norte - Bairro SAIN - CEP 70631-900 - DF
3961-5034