



**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

<b>Tipo</b>	Reclamação de descumprimento de solicitação do pedido de desativação do fornecimento de água
<b>Localidade</b>	Q. 15 Conjunto E lote 18, Sobradinho II
<b>Data da ação fiscalizatória</b>	17/05/2022

#### 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 e dívida protestada em cartório.

#### 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. Adriana Pereira Nobrega, que relata ter realizado um pedido de desativação do serviço de abastecimento de água em sua unidade usuária, localizada na Q. 15, Conjunto E, lote 18, Sobradinho II (79809271). Entretanto, devido ao fato de não ter visualizado o e-mail da prestadora solicitando informações a serem preenchidas e devolvidas para

os trâmites legais a solicitação não prosperou (79633078) (p. 9). Em razão disso o corte no fornecimento de água não foi realizado e o contrato continuou em vigor, gerando faturas referentes aos meses de junho a novembro de 2021 e também protesto da dívida em cartório.

Por meio do Despacho CAESB/DC/CAC (80856211), de 04/03/2022, a Caesb informou que não foi identificada solicitação para suspensão do fornecimento no mês de **junho de 2021**, ratificou que as contas foram emitidas de acordo com a Resolução da Adasa nº 14/2011 e prestou o seguinte esclarecimento:

"Identificamos que a Sra. Adriana foi vinculada ao imóvel de inscrição 746956-1 no dia 11/02/2021, com referência ao Termo de Solicitação para Ativação dos Serviços assinado no dia 10/02/2021 (81199556) p.1. Após, houve solicitação para religação do fornecimento, a qual foi executada no dia 11/02/2021, com leitura 145 m<sup>3</sup>, por meio da Ordem de Serviço 3065516022103117".

"No dia 19/01/2022 foi assinado o Termo de Solicitação para Extinção do Contrato(81199556), p.2 e consta solicitação de suspensão do fornecimento somente nessa data, o qual foi executado no dia 21/01/2022, por meio da Ordem de Serviço 3065516012242413".

Em relação ao protesto de débitos em cartório, a usuária informa que só teve ciência no dia **21 de janeiro de 2022**, após receber comunicado de uma empresa de proteção ao crédito com a informação de dívida protestada em cartório (79633078) (p. 2), sem **nenhum aviso prévio por parte da prestadora de serviços**. Mesmo discordando dos procedimentos adotados para a negativação do seu nome, a usuária relata que pagou as faturas protestadas e **solicitou para a prestadora a retirada do protesto** sem o pagamento da taxa de cartório, mas sem êxito, pois a Caesb alega que **a taxa do cartório é uma medida administrativa** prevista em contrato para a cobrança dos débitos e que **deverá ser paga para a regularização**.

Destacamos que o artigo 3º da Resolução Adasa n.º 14/2011 estabelece que a regulada tem a responsabilidade de ser transparente com o usuário no tocante às informações que são do seu interesse:

*"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.**"*

## 7. CONSTATAÇÃO E NÃO CONFORMIDADE

### 7.1. CONSTATAÇÃO

De acordo com as informações e evidências fornecidas pela usuária (79265565), além de outros documentos constantes no processo, a **ausência de comunicação** prévia à usuária sobre os débitos e o **registro de protesto no cartório**, por parte da Caesb, configurou a falta de transparência de forma adequada aos dispositivos legais.

### 7.2. NÃO CONFORMIDADE

As constatações implicam em não conformidade de acordo com o artigo 3º da Resolução n.º 14/2011:

*"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)".

## 8. EQUIPE TÉCNICA

**Adalto Clímaco Ribeiro**  
Coordenador de Fiscalização



Documento assinado eletronicamente por **ADALTO CLÍMACO RIBEIRO - Matr.0271173-7, Regulator(a) de Serviços Públicos**, em 24/05/2022, às 18:27, 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=86493045)  
verificador= **86493045** código CRC= **EC620E8A**.

"Brasília - Patrimônio Cultural da Humanidade"

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

00197-00001538/2022-96

Doc. SEI/GDF 86493045