



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. Sibiriruna – 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 Q 15 LT 97 Ap. 202, Gama/DF
Data da ação fiscalizatória	16/03/2022

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 17/01/2022 a Adasa recebeu uma reclamação da Sra. Aline Barbosa de Oliveira, que relata ter realizado um pedido de desativação do serviço de abastecimento de água em sua unidade usuária, localizada em SLE Q 15 LT 97 Ap. 202, Gama, conforme demonstrado no formulário (82152744). Entretanto, a Companhia não realizou a desativação, o que gerou acúmulo de diversas faturas na unidade usuária em nome da reclamante.

Por meio do Despacho DC/CAC, de 28/01/2022 (82152744), a Caesb informou da impossibilidade de execução no serviço e prestou o seguinte esclarecimento:

"O serviço não pode ser executado pois a caixa de proteção dos hidrômetros estava trancada por um cadeado e não havia ninguém no local para dar acesso."

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.

7. CONSTATAÇÃO E NÃO CONFORMIDADE

7.1. CONSTATAÇÃO

De acordo com as informações e evidências fornecidas pela usuária (8215229), além de outros documentos constantes no processo, a não execução do serviço na unidade usuária do reclamante, por parte da Caesb, configurou não atendimento ao prazo estabelecido na legislação, gerando cobrança à usuária por um serviço que ela solicitou a desativação e não mais utilizou.

7.2. NÃO CONFORMIDADE

As constatações implicam em não conformidade de acordo com o artigo 126 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."

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 23/03/2022, às 12:31, conforme art. 6º do Decreto n° 36.756, de 16 de setembro de 2015, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal n° 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&verificador=82157238 código CRC= **8A65998E**.

