

Relatório de Fiscalização - ADASA/SAE/COFA

**RELATÓRIO DE VISTORIA E FISCALIZAÇÃO nº 12/2023 - ADASA/SAE/COFA**

**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>	Descumprimento de disposições legais e regulamentares (artigos 3º , inciso VIII, e 109, inciso III, da Res. 14/2011)
<b>Localidade</b>	Condomínio Crixá IV, localizado na Rua 03, IT 03, Cond 6 - São Sebastião-DF
<b>Data da ação fiscalizatória</b>	7 de fevereiro de 2023

**4. OBJETIVO**

O objetivo da ação fiscalizatória foi averiguar o descumprimento do procedimento legal acerca de lançamento de dados imprecisos em campos das faturas da unidade usuária acima descrita.

**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**

6.1. Em **11/10/2022** a Adasa recebeu reclamação do Condomínio Crixá VI, localizado no Residencial Crixá Rua 03, Lt 03, Cond 6 - São Sebastião-DF (inscrição 857509-6), relatando sua

discordância com o faturamento feito pelo prestador de serviço e solicitando a correção nas faturas referentes aos meses de 05/2022 a 08/2022 e informou ainda que não houve a cobrança com base na tarifa social que o mesmo fazia jus. Sem resposta, solicitou então que a Adasa verificasse a situação mencionada.

6.2. Respondendo à solicitação de informações da Assessoria da Ouvidoria/Adasa (Ofício 656 - [97662999](#)), a Caesb esclareceu (Carta 340 ([98313137](#)) e Despacho CAESB/DC/CAC ([98044447](#))) que "(...) foi realizado o procedimento de distribuição do consumo acumulado entre os meses 04 e 05/2022."

6.3. Em **05/12/2022** a Ouvidoria da Adasa, por meio da Manifestação 250 ([101049264](#)), apontou que "(...) verifica-se a perda ou imprecisão dos dados, pois há clara divergência nas leituras, (...)” e recomendou o refaturamento pela média e o expurgo de qualquer outro resíduo.

6.4. Verificou-se que o prestador de serviços de fato não especificou o tipo da tarifa na fatura do mês de maio de 2022, entretanto a cobrança se deu de forma correta utilizando-se a tabela para a categoria "residencial social".

6.5. Foram constatados lançamentos de dados imprecisos nos campos "leitura atual" e "leitura anterior" das faturas de referência 06/2022, 07/2022 e 08/2022, o que se observa nos arquivos das faturas juntadas pelo usuário e pelo próprio prestador, mesmo após sua apuração.

6.6. Observou-se o descumprimento dos dispositivos do Inciso VIII do art. 3º e Inciso III do art. 109, ambos da Resolução Adasa n.º 14/2011.

6.7. Posto isto, esta Coordenação de Fiscalização concluiu que embora a prestadora de serviço tenha realizado o refaturamento nas faturas reclamadas, restou comprovado de disposições legais e regulamentares (artigos 3º, inciso VIII, e 109, inciso III, da Res. 14/2011).

## 7. CONSTATAÇÃO E NÃO CONFORMIDADE

### 7.1. CONSTATAÇÃO

De acordo com informações e evidências presentes no processo [00197-00003297/2022-10](#), foram constatados lançamentos de dados imprecisos nos campos "leitura atual" e "leitura anterior" de faturas do imóvel em tela, além de o prestador de serviços não ter especificado corretamente a categoria/classe na fatura do mês de maio de 2022, quando foi descrito "Tarifa fixa/variável de água/esgoto **residencial**" e deveria ter sido "Tarifa fixa/variável de água/esgoto **social**".

### 7.2. NÃO CONFORMIDADE

As constatações implicam em não conformidade de acordo com dispositivos dos Inciso VIII do art. 3º e Inciso III do art. 109, ambos da Resolução Adasa 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. ([Acrescido\(a\)\\_pelo\(a\). Resolução 12 de 29/11/2019](#)).*

(...)

*Art. 109. A fatura deve conter, no mínimo, as seguintes informações:*

(...)

*III – número da inscrição, categoria e classe da unidade usuária;*

7.3. É o relatório.

## 8. EQUIPE TÉCNICA

**Jarbas Fernando da Silva**  
Regulador de Serviços Públicos



Documento assinado eletronicamente por **RAFAEL MACHADO MELLO - Matr.0127459-7, Superintendente de Abastecimento de Água e Esgoto da ADASA**, em 22/05/2023, às 11:31, 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.



Documento assinado eletronicamente por **JARBAS FERNANDO DA SILVA - Matr.0260016-1, Regulador(a) de Serviços Públicos**, em 22/05/2023, às 13:46, 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=111425648)  
verificador= **111425648** código CRC= **4A97383B**.

"Brasília - Patrimônio Cultural da Humanidade"

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

00197-00001786/2023-18

Doc. SEI/GDF 111425648

Criado por [fauser.costa](#), versão 37 por [fauser.costa](#) em 18/05/2023 16:13:29.