



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

1. DO OBJETO

1.1. Cuidam os autos de análise das reclamações apresentadas à Adasa acerca do descumprimento do prazo de reparo de vazamento de água, previsto para até 48 horas após comunicação, salvo em situações previstas na Lei n.º 5.618/2016.

2. DOS FATOS

2.1. A Lei n.º 5.618, de 03 de março de 2016, foi publicada durante a crise hídrica vivida no Distrito Federal com a justificativa de que "*as medidas adotadas pelos órgãos controladores são ineficientes, de forma geral, no que tange ao conserto de vazamentos na rede, em todo nosso território*".

2.2. A partir do início do ano de 2023, foi criado na Ouvidoria desta Agência um assunto específico no sistema para o caso de reclamação pertinente à Lei n.º 5.618/2016.

2.3. O assunto específico é o "3.9 - Reparo rede de água Lei n.º 5.618/16 (48h)" e no período de abril a dezembro de 2023 a Ouvidoria da Adasa recebeu 14 (quatorze) reclamações, das quais 10 (dez) aparentemente configuraram extrapolação do prazo de reparo de vazamento.

3. DA ANÁLISE

3.1. Quanto às reclamações apresentadas na Ouvidoria da Adasa

3.1.1. As informações prestadas pela Ouvidoria da Adasa ([133805356](#)) apresentam os protocolos de reclamações ou denúncias recebidas entre abril e dezembro de 2023. O quadro abaixo faz o cruzamento entre os processos e a Lei n.º 5.618/2016.

Protocolo da Ouvidoria Adasa (abr a dez/2023) X Lei n.º 5.618/2016

| Processo SEI | Status da determinação | Tem pertinência com a Lei n.º 5.618/2016? | Houve extrapolação das 48 horas para reparo? | Houve justificativa para extrapolação do prazo? |
|------------------------|------------------------------|---|--|---|
| 00197-00001347/2023-13 | Fato determinado. Concluído. | Sim. | Não. | Não se aplica. |
| 00197-00001655/2023-31 | Fato determinado. Concluído. | Sim. | Não. | Não se aplica. |
| 00197-00001715/2023-15 | Fato determinado. Concluído. | Sim. | Não. | Não se aplica. |
| 00197-00001809/2023-94 | Fato determinado. Concluído. | Sim. | Não. | Não se aplica. |
| 00197-00001804/2023-61 | Fato determinado. Concluído. | Sim. | Não. | Não se aplica. |
| 00197-00002218/2023-34 | Fato determinado. Concluído. | Sim. | Não. | Não se aplica. |

| | | | | |
|------------------------|---------------------------------|------|----------------|----------------|
| 00197-00002219/2023-89 | Fato determinado. Concluído. | Sim. | Sim. | Não se aplica. |
| 00197-00002711/2023-54 | Fato determinado. Concluído. | Sim. | Sim. | Sim. |
| 00197-00002851/2023-22 | Fato determinado. Concluído. | Não. | Não se aplica. | Não se aplica. |
| 00197-00004829/2023-17 | Fato determinado. Concluído. | Sim. | Sim. | Sim. |

3.1.2. Os processos SEI 00197-00002711/2023-54 e 00197-00004829/2023-17 apontaram extrapolação do prazo de reparo de vazamento, não sendo possível determinar se o usuário foi informado acerca da necessidade de mais tempo para finalização do serviço, como determina a Lei.

3.1.3. **Quanto aos direitos e deveres previstos na Lei 5.618/2016**

3.1.4. O dispositivo legal estabelece que cabe ao usuário comunicar à Adasa sobre possível descumprimento do prazo de reparo de vazamento de água. Confirmado o descumprimento, cabe à Agência aplicar multa diária de R\$ 10.000,00 por consumidor, conforme artigos 4º e 5º da Lei.

Art. 4º Em caso de descumprimento do disposto nesta Lei, o usuário deve informar a Agência Reguladora de Águas, Energia e Saneamento Básico do Distrito Federal - Adasa para que ela adote as medidas necessárias.

Art. 5º O descumprimento das disposições desta Lei sujeita a concessionária a multa no valor de R\$ 10.000,00 diários por consumidor lesado, a ser aplicada pela Agência Reguladora.

3.1.5. As diretrizes estabelecidas na Lei apontam três atores envolvidos no problema do vazamento de água. Nesse sentido é dever da concessionária realizar o reparo dentro do prazo estipulado em Lei, com exceção dos casos previstos no artigo 2º, que estabelece os procedimentos em caso de impossibilidade do cumprimento dentro do período determinado.

Art. 2º Sempre que haja impossibilidade de cumprimento do reparo no prazo de que trata o art. 1º desta Lei, a concessionária deve informar ao usuário o prazo para realização do serviço juntamente com a sua motivação técnica, dentro das seguintes hipóteses:

I - falta de peça necessária para reparo;

II - serviço de alta complexidade técnica;

III - condições climáticas que impeçam a realização do serviço.

3.1.6. Ao usuário cabe o direito de representar o caso e o dever de comunicá-lo ao prestador e na sequência à Adasa, quando entender ter havido descumprimento do prazo ou não terem sido comunicadas as justificativas previstas para a extrapolação do tempo determinado na Lei.

3.1.7. À Adasa cabe o dever de receber e apurar a reclamação ou denúncia, bem como aplicar a multa de R\$ 10.000,00, se confirmado o descumprimento do prazo ordinário de 48 horas.

3.1.8. Por fim, importante frisar que caso análogo foi objeto de Auto de Infração de Multa n.º 23 ([118855631](#)) em 12/09/2023, sem possibilidade de conversão em advertência, conforme Nota Jurídica n.º 161 ([126819634](#)).

4. **DA CONCLUSÃO**

4.1. Conclui-se que apenas duas reclamações apresentadas à Adasa (SEI 00197-00002711/2023-54 e 00197-00004829/2023-17) extrapolaram o prazo de 48 horas para o reparo do vazamento de água e não foi possível determinar se houve apresentação de justificativa da Caesb ao cliente para a extrapolação, conforme artigo 2º da Lei nº 5.618/2016.

5. **DA RECOMENDAÇÃO**

5.1. Ante o exposto e considerando a necessidade de garantir o princípio da ampla defesa e contraditório, recomenda-se à SAE a emissão de Termo de Notificação à Caesb solicitando manifestação acerca da extrapolação do prazo de 48 horas para reparo de vazamento de água referente aos processos

SEI n.ºs 00197-00002711/2023-54 e 00197-00004829/2023-17, bem como as justificativas e evidências de encaminhamento aos respectivos clientes.

6. EQUIPE TÉCNICA

6.1. Foi responsável pela elaboração deste relatório o servidor Pablo Armando Serradourada Santos, matrícula 261284-4.



Documento assinado eletronicamente por **PABLO ARMANDO SERRADOURADA SANTOS - Matr.0261284-4, Regulador(a) de Serviços Públicos**, em 11/03/2024, às 08:27, 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.



Documento assinado eletronicamente por **ADALTO CLÍMACO RIBEIRO - Matr.0271173-7, Coordenador(a) de Fiscalização**, em 11/03/2024, às 08:29, 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=134892917)
verificador= **134892917** código CRC= **C1AB4BEA**.

"Brasília - Patrimônio Cultural da Humanidade"

Setor Ferroviário - Parque Ferroviário de Brasília - Estação Rodoferroviária - Sobreloja - Ala Norte - Bairro SAIN - CEP 70631-900 - DF
Telefone(s): 3961-5034
Site - www.adasa.df.gov.br

00197-00000632/2024-90

Doc. SEI/GDF 134892917

Criado por [pablo.santos](#), versão 23 por [adalto.ribeiro](#) em 11/03/2024 08:20:44.