

nº 41276/26/UN-MTS

Ofício

Fortaleza, 22 de abril de 2026

Ao

Procon Maracanaú Municipal

Inscrição nº 61162493

Prezados.

Em resposta ao Procon Maracanaú Municipal, processo nº 26.03.0564.001.00027-301, referente ao imóvel situado à Rua João Pereira de Andrade Filho nº 84, Alto da Mangueira, Maracanaú/Ce, inscrição nº 61162493, reclamante Sr. Antônio Eugênio Soares, ingressou no Procon Maracanaú Municipal com a seguinte alegativa:

"Relata o consumidor, conforme número de inscrição nº 61162493, que teve o fornecimento de água de sua residência suspenso em razão da existência de algumas faturas em aberto. Informa que procurou a Companhia de Água e Esgoto do Ceará (CAGECE) com o intuito de realizar o pagamento dos débitos pendentes e solicitar a religação do serviço. Contudo, ao buscar atendimento junto à concessionária, foi informado de que, além das faturas em aberto, havia sido aplicada uma multa no valor de R\$ 2.380,00 (dois mil, trezentos e oitenta reais), sob a alegação de dano ao registro magnético. O consumidor afirma não reconhecer qualquer violação ou intervenção no referido equipamento, motivo pelo qual discorda da cobrança. Relata ainda que em sua residência vivem cinco crianças, razão pela qual não pode permanecer sem o fornecimento de água, sobretudo por não reconhecer a suposta irregularidade apontada. Diante da situação, o consumidor procurou este órgão, a fim de buscar intermediação para solução da demanda. Pedido: Requer o consumidor a retirada da multa aplicada, por não reconhecer a infração apontada, bem como a possibilidade de quitar as faturas em aberto e solicitar a religação do fornecimento de água."

A Cagece esclarece que a multa mencionada pelo cliente, referente ao Termo de Ocorrência nº 1080475, foi reanalisada e cancelada em 14/03/2026, para efeito de negociação.

A substituição da chave magnética (registro geral), foi executada em 14/01/2026, sem ônus para o cliente, através do atendimento nº 210531468.

Identificamos que na data de 15/03/2026, o reclamante regularizou o débito existente, com o parcelamento efetuado através do atendimento telefônico nº 213147174, sendo confirmado o pagamento da entrada em 17/03/2026, e solicitada a religação de água urgente na mesma data, em atendimento presencial nº 213235269, executada às 14:15 h.

Desta forma, ficamos a disposição para quaisquer esclarecimentos que se façam necessários.

Atenciosamente,



nº 41276/26/UN-MTS
Maria José Santos da Silva
Supervisora Comercial UN-MTS
Unidade de Negócio Metropolitana Sul
Companhia de Água e Esgoto do Ceará (Cagece)