

nº 43779/26/UN-MTS

Ofício

Fortaleza, 27 de maio de 2026

Ao

Procon Maracanaú Municipal

Processo nº 26.03.0564.001.00066-301

Prezados.

Em resposta ao Procon Maracanaú Municipal, processo nº 26.03.0564.001.00066-301 , referente ao imóvel situado à Rua Paraguai nº 610, Horto, Maracanaú/Ce, inscrição nº 61129402, reclamante Sra. Gláucia Maria Silva Costa, ingressou no Procon Maracanaú Municipal com a seguinte alegativa:

"Relata a consumidora, inscrita sob o nº 61129402, que está sendo indevidamente acusada pela empresa reclamada de ter realizado religação irregular do fornecimento de água em sua unidade consumidora. Informa que, no dia 23/02/2026, um funcionário da reclamada compareceu à sua residência com a finalidade de efetuar o corte no fornecimento de água. Contudo, ao ser questionado pela filha da consumidora, o referido funcionário informou que não realizaria o corte naquele momento. Ainda assim, procedeu apenas à colocação de um lacre azul, orientando a consumidora a solicitar a religação, embora o fornecimento de água não tenha sido efetivamente interrompido na ocasião. A reclamada, por sua vez, alega que o fornecimento de água da unidade consumidora encontra-se suspenso desde o dia 23/02/2026, bem como informa que, em vistoria realizada no dia 03/03/2026, foi constatado que o imóvel se encontrava com o fornecimento ativo. Ademais, sustenta que, em nova inspeção realizada no dia 24/03/2026, foi verificado que a ligação estava novamente ativa e sem lacre. Entretanto, a consumidora contesta tais alegações, afirmando que, na prática, permaneceu com o fornecimento de água regular até o dia 23/03/2026, sendo que a interrupção efetiva do serviço ocorreu apenas a partir do dia 24/03/2026. Apesar disso, foram aplicadas à consumidora penalidades sob a alegação de religação indevida, nos valores de R\$ 2.380,00 (dois mil, trezentos e oitenta reais) e R\$ 3.570,00 (três mil, quinhentos e setenta reais), as quais a consumidora considera indevidas. Diante da situação e da acusação que entende ser injusta, a consumidora informa que registrou Boletim de Ocorrência para resguardar seus direitos. Pedido: Diante do exposto, a consumidora busca a apuração dos fatos, o cancelamento das cobranças indevidas e a regularização de sua situação junto à reclamada."

A Cagece esclarece que executamos em 23/02/2026, o corte no abastecimento de água, por inadimplência da competência 12/2025, com vencimento em 12/01/2026, no valor de R\$77,34, sendo confirmado o pagamento em 24/02/2026.

A reclamante solicitou a religação de água em 26/02/2026, atendimento nº 212320715, sendo cancelado no ato da tentativa de execução do serviço, pelo motivo da ligação de água encontrar-se fora dos padrões "cortada".

Nas execuções das verificações de irregularidades, datadas de 03/03/2026 e 24/03/2026, atendimentos nº 212382743 e 213484303 respectivamente, confirmamos em ambas, religação de água a revelia da Cagece, sendo notificada com os Termos de Ocorrência nº 1085339 e 1091664, deixando a ligação novamente nos padrões "cortada".

Esclarecemos que na execução do corte por débito, a leitura confirmada foi 0616 m³, sendo que nos atendimentos executados de verificação de irregularidades supracitadas, as leituras confirmadas foram 0622

m³ e 633 m³, ratificando as ligações de água a revelia da Cagece.

A Cagece está em conformidade com a resolução nº 130/2010 da Arce - Agência Reguladora do Estado do Ceará:

CAPÍTULO XXII
DAS INFRAÇÕES E SANÇÕES AOS USUÁRIOS

Art. 114 - Constitui infração a prática decorrente da ação ou omissão do usuário, relativa a qualquer dos seguintes fatos:

I - intervenção nas instalações dos serviços públicos de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário;

Art. 115 - Além de outras penalidades previstas nesta Resolução, o cometimento de qualquer infração enumerada no art. 114 sujeitará o infrator ao pagamento de multa ao prestador de serviços.

Parágrafo único - A multa será fixada em conformidade com os parâmetros propostos pelo prestador de serviços e aprovados pela ARCE.

Identificamos a regularização do Termo de Ocorrência nº 1085339, através do atendimento interno agendado com a cliente, nº 215536743, dataa de 07/05/2026 sendo cancelado o 2º Termo de Ocorrência, nº 1091664, para efeito de negociação.

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

Atenciosamente,



Maria José Santos da Silva
Supervisora Comercial UN-MTS
Unidade de Negócio Metropolitana Sul
Companhia de Água e Esgoto do Ceará (Cagece)