

nº 39393/26/UN-MTS

Ofício

Fortaleza. 16 de março de 2026

Ao

Procon Municipal de Maracanaú

Processo nº 25.06.0564.001.00016-301

Prezados.

Em resposta ao processo Procon Municipal de Maracanaú, processo nº 25.06.0564.001.00016-301, referente ao imóvel situado à Av. XI nº 579 D, Bairro Cj.Jereissati II, Maracanaú/Ce, inscrição nº 61119113, reclamante Sr. Tarcísio Magno R. dos Santos Lima, ingressou no Procon Municipal de Maracanaú com a seguinte alegativa:

"O consumidor de número 061119113 informa que é o proprietário do imóvel em questão. Até o mês de julho de 2024, o referido imóvel estava locado, sendo que o locatário desocupou o imóvel naquele período, deixando um débito pendente. Em razão da ausência de utilização, houve o corte no fornecimento de água. Contudo, em maio de 2025, o consumidor identificou que, mesmo com o imóvel desocupado e sem consumo desde outubro de 2024, continuava sendo realizada a cobrança mensal de esgoto no valor de R\$ 290,70 (duzentos e noventa, reais e setenta centavos), apesar de o consumo de água constar como zerado em todas as faturas do período. Ao tentar entrar em contato com a empresa reclamada para esclarecimentos, foi informado de que sua solicitação seria encaminhada para análise e que o retorno seria feito por e-mail. No entanto, até a presente data, o consumidor não recebeu qualquer resposta. Atualmente, o débito total acumulado é de R\$ 2.961,21 (dois mil, novecentos e sessenta e um reais e vinte e um centavos). Diante da ausência de resposta por parte da empresa reclamada, o consumidor recorre a este órgão com o objetivo de obter uma solução eficaz. Pedido:

Diante do exposto, o consumidor requer:

1. A revisão das faturas referentes ao período em que o imóvel permaneceu desocupado e sem utilização;
2. Esclarecimentos sobre o método de cobrança adotado para o serviço de esgoto;
3. Informações sobre a possibilidade de suspensão/corte da cobrança de esgoto em imóveis desocupados;
4. A negociação do débito acumulado, levando em consideração a situação relatada."

A Cagece esclarece que encaminhamos uma equipe em 13/06/2025 e em 01/08/2025, atendimentos nº 201538775 e 203496912 respectivamente, para execução do serviço de revisão de dados cadastrais, e confirmamos a desocupação do supracitado imóvel entre 1 e 2 meses.

Na execução da verificação de interligação de esgoto, datada de 17/09/2024, confirmamos a existência da rede coletora de esgoto e a interligação ativa no imóvel supracitado.

Este órgão está em conformidade com a Resolução Arce nº 130/2010:

CAPÍTULO XIV

DO VOLUME DE ESGOTO

Art. 71 - A determinação do volume de esgoto incidirá somente sobre os imóveis servidos por redes públicas de esgotamento sanitário e terá como base:

§ 1º - No caso das alíneas b e c do inciso I, os critérios de medição ou estimativa para determinação do volume de esgoto faturado observação as regras gerais propostas pelo prestador de serviços e homologadas pela ARCE. nº 39393/26/UN-MTS

#### CAPÍTULO XVI

#### DA INTERRUPTÃO DOS SERVIÇOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO

Art. 78 - O serviço de abastecimento de água poderá ser interrompido, a qualquer tempo, sem prejuízo de outras sanções, nos seguintes casos:

V - solicitação do usuário.

#### CAPÍTULO XX

#### DAS FATURAS E DOS PAGAMENTOS

Art. 110 - A fatura poderá ser cancelada ou alterada a pedido do interessado ou por iniciativa do prestador de serviços, nos seguintes casos:

I - desocupação;

II - demolição;

III - fusão de economias;

IV - incêndio;

V - interrupção da prestação dos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário; ou

VI - outras situações conforme critérios propostos pelo prestador de serviços e aprovados pela ARCE.

Parágrafo único - O cancelamento ou alteração da fatura vigorará a partir da data do pedido do usuário ou, quando a iniciativa for do prestador de serviços, de sua anotação no cadastro do prestador de serviços, não tendo efeito retroativo.

Visando minimizar o impacto financeiro do cliente, referente ao débito dos períodos de 05/2024 à 07/2024 (água + serviços) e de 10/2024 à 05/2025, acrescido da competência 02/2026, temos como proposta, reduzir o valor originalmente faturado de R\$3.537,22, para o valor de R\$1.890,06, tendo como base de cálculo, a redução do volume faturado das coletas de esgoto de 17 m³, para 8 m³ (equivalente a taxa mínima, 10 m³, já aplicado o redutor para 80%), sendo excluídos também os acréscimos por impontualidades de todo período citado, podendo ainda ser parcelado com entrada mínima de 5% e o restante em até 5 vezes sem juros, ou em até 48 vezes, com juros de 1,8% ao mês. Salientamos que a competência 06/2025 foi cancelada em 04/07/2025, conforme atendimento interno nº 202356272.

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)