

Ofício nº 19088/25/UN-MTS

Fortaleza, 04 de junho de 2025

Ao

Procon Municipal de Maracanaú

Processo nº 25.05.0564.001.00089-301

Prezados,

Em resposta ao processo Procon Municipal de Maracanaú nº 25.05.0564.001.00089-301, referente ao imóvel situado à rua Paulo Batista nº 1100 A, Pajuçara (Maracanaú) / Ce, inscrição nº 10117520, reclamante Sr. Antonio José Bezerra do Nascimento, apresentou a seguinte alegativa:

"Relata o consumidor, cliente de número 010117520, que, possui uma residência que permaneceu fechada por determinado período e, ao decidir retomar sua utilização, solicitou à Cagece a religação do fornecimento de água. Entretanto, após a religação, o consumidor passou a receber faturas com cobrança de esgoto, mesmo não utilizando. Buscando esclarecimentos, o consumidor dirigiu-se à unidade de atendimento da Cagece, onde foi informado de que a medição e cobrança do serviço de esgoto são realizadas por uma empresa terceirizada, sendo orientado a "procurar os seus direitos", o que demonstra descaso e falta de assistência adequada ao cliente. Inconformado com a cobrança indevida, e por não reconhecer os valores lançados em suas faturas, o consumidor optou por não efetuar o pagamento. Como consequência, teve o fornecimento de água cortado de forma automática, mesmo diante da controvérsia existente. Diante da ausência de solução pela concessionária, o consumidor buscou o Procon para intermediação e solução eficaz do problema. Pedido: O consumidor requer o refaturamento das contas emitidas, com exclusão dos valores referentes ao serviço de esgotamento sanitário, uma vez que este não é utilizado pelo consumidor; A suspensão de cobranças futuras indevidas."

A Cagece esclarece que encaminhamos a nossa equipe em 15/10/2024, atendimento nº 192196994, para a execução da verificação de interligação de esgoto, sendo evidenciada a interligação de esgoto, através de fotos da caixa de inspeção, com vestígios, pois o imóvel encontrava-se em fechado.

Em nova verificação de interligação de esgoto, solicitada em atendimento presencial pelo atual titular/reclamante, executada em 06/05/2025, ratificamos o parecer do atendimento nº 1925196994, também com fotos comprobatórias da utilização da rede coletora de esgoto.

Esclarecemos que o reclamante é titular do imóvel supracitado à partir de 07/02/2025, conforme atendimento presencial nº 196424282, sem registro de titularidade anterior até esta data.

A Cagece está em conformidade com a resolução da Arce nº 130/2010:

CAPÍTULO IV

DO PEDIDO DE LIGAÇÃO DE ÁGUA E DE ESGOTO

Art. 4º - O pedido de ligação de água e/ou de esgoto caracteriza-se por um ato voluntário do interessado, no qual ele solicita o fornecimento de água e/ou coleta de esgoto ao prestador de serviços, assumindo a responsabilidade pelo pagamento das faturas do serviço prestado pelo prestador de serviços, através de contrato firmado ou de contrato de adesão, conforme o caso.

§ 1º - Efetivado o pedido de ligação de água e/ou de esgoto ao prestador de serviços, este cientificará ao usuário quanto à:

I - obrigatoriedade de:

c) efetuar o pagamento mensal pelos serviços de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário, de acordo com as tarifas, sob pena de interrupção da prestação dos serviços nos termos do art. 79 desta Resolução.

Art. 79 - O prestador de serviços, mediante aviso prévio ao usuário, poderá interromper a prestação dos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário:

I - por inadimplimento do usuário do pagamento das tarifas;

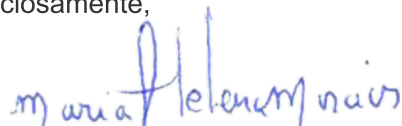
Diante do exposto com base na Lei Municipal nº 5530/81 de 17 de dezembro, do Código de Postura do Município, consideramos devidos os faturamentos das coletas de esgoto das competências 02 à 05/2025.

Art. 648 - Nas vias onde existir rede pública de esgoto sanitário, todas as edificações deverão OBRIGATORIAMENTE lançar seus dejetos na rede pública.

Salientamos ainda que esta Companhia tem um compromisso com o meio ambiente, garantindo que os dejetos despejados nas nossas redes coletoras, venham a receber o tratamento adequado para que esta água possa vir a ser reutilizada para consumo não humano. Esta água é reutilizada principalmente para manutenção de praças e jardins, diminuindo assim o consumo de água potável.

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

Atenciosamente,



Maria Helena Bezerra de Moraes Lima
Coordenadora Comercial UN-MTS
Unidade de Negócios Metropolitana Sul