

Ofício nº 27229/25/UN-MTS

Fortaleza, 22 de setembro de 2025

À

Procon Municipal de Maracanaú

Processo nº 25.07.0564.001.00016-301

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 61119113 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. Esclarecemos que não temos registro de solicitação de suspensão de faturamento da coleta de esgoto por parte do cliente/locatário/proprietário até a presente data.

A Cagece 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.

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 + esgoto) e de 08/2024 à 05/2025, temos como proposta, reduzir o valor originalmente faturado de R\$3.005,94, para o valor de R\$1.730,01, tendo como base de cálculo, a redução do volume faturado das coletas de esgoto de 17 m³, para 8 m³ (equivalente a taxa mínima, aplicado o redutor para 80%), 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,

Stanley Laure Moura Queiroz

Coordenador Comercial UN-MTS

Unidade de Negócios Metropolitana Sul



PROCON

COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR

MARACANAÚ



TERMO DE AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO

PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO

Número de Atendimento: 25.07.0564.001.00016-301

Reclamante: Tarcísio Magno Rodrigues Dos Santos, CNPJ/CPF: 448.641.673-20, **Endereço:** Rua Serra da Aratanha, nº 20 (C. Jardim Da Serra), **Bairro:** Luzardo Viana, **Cidade:** Maracanaú – CE, **CEP:** 61910-466, **Telefone:** (85) 99973-6530

Reclamada: Companhia de Água e Esgoto do Ceará, CNPJ: 07.040.108/0001/57 **Endereço:** Rua Desembargador Lauro Nogueira, Nº 1500 (Shopping Riomar, piso E2, loja 247), **Bairro:** Papiçu, **Cidade:** Fortaleza-CE, **CEP:** 60.176-065.

Aos 22 de outubro de 2025 às 09h00, na sala de audiência do Procon Municipal de Maracanaú, Órgão da Prefeitura Municipal de Maracanaú, perante o conciliador **Antonio José De Vasconcelos Silva**, presente apenas a preposta da empresa reclamada, a sra. Aline Ribeiro Lima de Moraes, inscrita no CPF de nº 027.279.263-24, **E-mail:** aline.ribeiro@cagece.com.br, esta última com presença virtual.

Aberta a audiência, informo que a parte reclamante não compareceu ao ato e não apresentou nenhuma justificativa prévia, estando presente apenas a preposta da parte reclamada.

Facultada a palavra a preposta da empresa reclamada, a sra. Aline Ribeiro Lima de Moraes, esta solicita o arquivamento da presente demanda diante da ausência da parte autora a este ato.

DO CONCILIADOR:

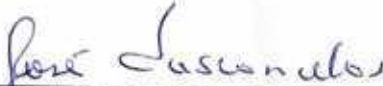
Informo que a audiência NÃO LOGROU ÊXITO, pois a parte reclamante não compareceu ao ato e não apresentou justificativa prévia para ausência, estando presente apenas a preposta da empresa reclamada, esta por sua vez solicitou o arquivamento da lide diante da ausência do reclamante.

Ante o exposto, encaminho a presente demanda ao Setor Jurídico para análise, determinação e demais atos que entender necessários.

O pregão foi realizado por duas vezes, sendo o primeiro às 09h00 e o segundo às 09h10.

Nada mais para constar no momento, encerra-se este ato, assinando o presente termo de audiência o conciliador e a preposta da empresa reclamada.

Maracanaú/CE, 22 de outubro de 2025.



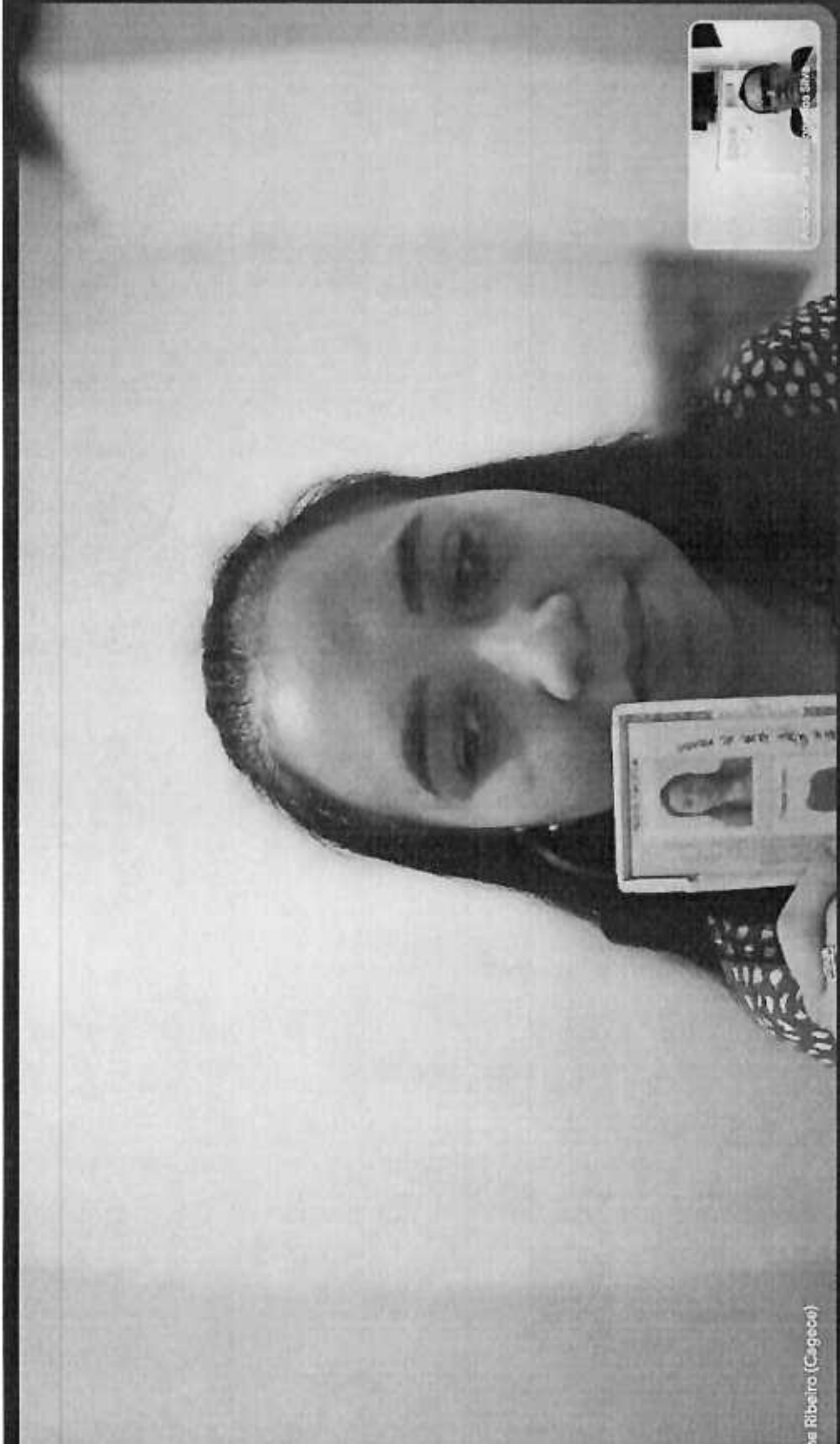
Antonio José de Vasconcelos Silva
Conciliador Procon Maracanaú

AUSENTE

Tarcísio Magno Rodrigues Dos Santos (Reclamante)

PRESENÇA VIRTUAL

Aline Ribeiro Lima de Moraes (Preposta)
Companhia de Água e Esgoto do Ceará (Reclamada)



Mensagens na chamada

Permitir que as mensagens sejam enviadas durante a chamada

Enviar uma mensagem

As mensagens são enviadas apenas para o cliente e não são armazenadas no sistema. Não é possível fazer uma mensagem para qual o cliente não tenha permissão para acessar. Não é possível enviar uma mensagem para o cliente.

Almeida Ribeiro (Cagece)

CLIENTE

Enviar uma mensagem

1 | Número de Atendimento: 25.07.0564.001.000016-3...

