



Cagece



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO

nº 30448/25/UN-MTS

Ofício

Fortaleza, 11 de novembro de 2025

Ao Senhor

Adairton Ferreira Lima

PROCON MARACANAU MUNICIPAL – N.A. nº 25.10.0564.001.00026-301

Prezado,

Em resposta ao processo PROCON MARACANAU MUNICIPAL – N.A. nº 25.10.0564.001.00026-301, referente ao imóvel situado à Rua 27, Conjunto Carlos Jereissati, nº 533-B, Bairro Carlos Jereissati I – Maracanaú/CE, inscrição nº 993632, tendo como reclamante o Sr. Adairton Ferreira Lima, apresentamos a seguinte manifestação:

“O consumidor, identificado pela inscrição nº 993632-7, informa que possui um ponto comercial e recebeu cobranças nos valores de R\$ 300,00 (trezentos reais), R\$ 1.015,50 (mil e quinze reais e cinquenta centavos) e R\$ 2.468,16 (dois mil, quatrocentos e sessenta e oito reais e dezesseis centavos). Relata que, após tentativas sem êxito de esclarecimento junto à Cagece, buscou o Procon, onde foi informado da existência de um débito no valor de R\$ 1.342,19 (mil trezentos e quarenta e dois reais e dezenove centavos), referente ao mês de maio de 2023.

O consumidor afirma que, durante o referido período, o ponto comercial encontrava-se desocupado, motivo pelo qual não reconhece a cobrança efetuada. Acrescenta que constatou a negativação de seu nome no SCPC de São Paulo em decorrência do débito junto à Cagece, situação que lhe tem causado impedimentos para obtenção de empréstimos e outras operações financeiras. Diante disso, solicita a revisão dos valores cobrados, uma vez que não reconhece a dívida, bem como a imediata retirada de seu nome dos órgãos de proteção ao crédito, visando assegurar seus direitos e possibilitar a regularização de sua situação financeira.”

Informamos que, a título de negociação e considerando que o contrato encontra-se encerrado, procedemos ao refaturamento da competência 05/2023, reduzindo o consumo de 71 m³ para 26 m³ (equivalente a duas vezes o consumo presumido, em razão da inexistência de média dos últimos seis meses).

Tal procedimento foi adotado em virtude da constatação de vazamento oculto, registrada no atendimento nº 174949528, em 05/06/2023. Posteriormente, conforme o atendimento nº 176209638, em 11/07/2023, foram realizados testes entre o hidrômetro e a rede de distribuição, não sendo identificada a existência de vazamento.

Ressaltamos que o imóvel possui cinco pontos de utilização. De acordo com o cliente, o bombeiro hidráulico por ele contratado não constatou vazamento e informou ter isolado parte da tubulação.

Em análise, verificamos que o abastecimento foi suspenso em 26/07/2023 por falta de pagamento da fatura referente à competência 05/2023, ainda pendente de quitação, conforme registrado no atendimento nº 176783434. Após o corte, a cobrança permaneceu apenas pelo serviço de coleta de esgoto, conforme a categoria e o padrão de enquadramento do imóvel.

Dessa forma, para fins de negociação, propomos a exclusão do valor de R\$ 300,85, referente a juros por impontualidade. Propomos ainda o parcelamento do débito remanescente, que totaliza R\$ 1.015,50, com entrada de 5% (R\$ 52,65) e o restante do débito poderá dividido em até 48 parcelas de aproximadamente R\$ 29,95, sendo a última no valor aproximado de R\$ 33,77, com incidência de juros de 1,8%, conforme a Resolução nº 041/25/DPR – Negociações diferenciadas para clientes provenientes da Ouvidoria.

Esclarecemos que juros e multas são atualizados diariamente, sendo os valores informados válidos até 11/11/2025.

Colocamo-nos à disposição para quaisquer esclarecimentos adicionais em nossos canais de atendimento.

Atenciosamente,

MARIA JOSÉ SANTOS DA SILVA
Supervisor IV Comercial
Matrícula: 1970-4
UNMTS-30 - CAGECE

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