

Ofício 24778/25

Fortaleza, 13 de agosto de 2025

Ao

Procon Municipal de Maracanaú

Processo nº 25.05.0564.001.00090-301

Prezados,

Em resposta ao processo Procon Municipal de Maracanaú nº 25.05.0564.001.00090-301, 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.