

Ofício nº 25534/25/UN-MTS

Fortaleza, 25 de agosto de 2025

Ao

Procon Municipal de Maracanaú

Procon - Processo nº 25.07.0564.001.00064-301 - Inscrição: 3982211

Prezados,

Em resposta ao processo Procon Municipal de Maracanaú nº 25.07.0564.001.00068-301, referente ao imóvel situado à rua 4 nº 321, Novo Maracanaú, Maracanaú/Ce, inscrição nº 3982211, reclamante Sra. Dayana Alencar Ramalho, apresentou a seguinte alegativa:

A consumidora, inscrita sob o número 0398221-1, informa que residia em imóvel alugado, do qual se retirou em 05 de maio de 2025. No dia seguinte, 06 de maio de 2025, compareceu à unidade da CAGECE para solicitar o corte do fornecimento de água, além de quitar todos os débitos existentes até aquela data, com o intuito de encerrar a sua responsabilidade sobre a referida unidade consumidora. Conforme confirmado pela própria concessionária, o corte no fornecimento foi devidamente realizado em 09 de maio de 2025, atendendo à solicitação da consumidora. Entretanto, em 16 de maio de 2025, uma equipe da CAGECE retornou ao local e constatou a existência de uma ligação clandestina de água, o que resultou na aplicação de uma multa em nome da consumidora. A referida penalidade só foi de conhecimento da consumidora posteriormente, quando, ao retornar à CAGECE para tratar de outro assunto, foi surpreendida pela existência de um débito em seu nome, relacionado à ligação irregular. A consumidora declara ter recebido a informação com surpresa e indignação, pois já havia solicitado formalmente o desligamento do serviço e quitado todos os valores pendentes, não possuindo mais qualquer vínculo com o imóvel à época da visita da equipe da Cagece. Alega ainda que tal multa poderá lhe causar prejuízos futuros, especialmente no que se refere à manutenção de seu nome em cadastros de crédito e no relacionamento com a concessionária. Dessa forma buscou o Procon para uma intermediação. Pedido: Cancelamento da multa aplicada injustamente em seu nome; Retirada imediata do débito indevido vinculado ao seu CPF.."

A Cagece esclarece que encaminhamos a nossa equipe (Ambiental) em 14/05/2025, atendimento nº 200320667, para uma verificação de rotina de irregularidades, sendo identificada uma religação de água a revelia da Cagece, sendo emitido o Termo de Ocorrência nº 3330731. Ao recebermos a supracitada demanda, identificamos que a reclamante havia solicitado o corte e suspensão do faturamento do esgoto em 06/05/2025, atendimento presencial nº 199949899, data anterior a irregularidade, e sendo assim, cancelamos de pronto o supracitado Termo de Ocorrência e sua respectiva multa, estando o contrato encerrado com o imóvel de inscrição nº 3982211, sem débitos existentes.

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

Atenciosamente,

Stanley Laure Moura Queiroz

Stanley Laure Moura Queiroz

Coordenador Comercial UN-MTS

Unidade de Negócios Metropolitana Sul