

nº 36269/26/UN-MTS

Ofício

Fortaleza, 29 de janeiro de 2026

Ao Senhor

Francisco Eduardo de Castro,

PROCON MARACANAÚ MUNICIPAL CE N.A nº 26.01.0564.001.00003-301

Prezado Senhor,

Em resposta ao processo no PROCON MARACANAÚ MUNICIPAL CE N.A nº **26.01.0564.001.00003-301**, referente ao imóvel situado à Rua Anna Vitoria Da Silva Viana, 167 Bloco 10 Ap. 101, Timbo - Maracanaú / CE, inscrição nº 12750204, tendo como reclamante o Sr. Francisco Eduardo de Castro, cujo contrato teve início de vigência em 25/11/2024, apresentou a seguinte manifestação:

“Relata o consumidor, conforme número de inscrição 12750204, que o fornecimento de água de sua residência foi interrompido no período compreendido entre os dias 17 e 18 de dezembro de 2025. Diante da suspensão do serviço, dirigiu-se à CAGECE para obter esclarecimentos, ocasião em que foi informado da existência de uma fatura em aberto. O consumidor reconhece que houve equívoco no pagamento, tendo quitado a fatura atual em vez da anterior. Informa que, no dia 20 de dezembro de 2025, enquanto realizava uma arrumação no banheiro de sua residência, ao trocar a ducha houve saída de água, achou estranho, porque o fornecimento estava cortado, momento em que escutou movimentação do lado externo do imóvel. Ao verificar, constatou a presença de funcionários da CAGECE, que afirmaram estar realizando vistoria no medidor de água. Questionado por um dos funcionários só realizava o pagamento das faturas de água, o consumidor respondeu que sim. O consumidor afirma que, durante a abordagem, um dos funcionários sugeriu a realização de ligação clandestina, proposta que foi prontamente recusada. Em seguida, o funcionário teria colocado o lacre no medidor e se retirado do local. No dia 23 de dezembro de 2025, após efetuar o pagamento devido, o consumidor solicitou a religação do fornecimento de água, ocasião em que foi surpreendido com a informação da existência de uma multa no valor de R\$ 2.380,00 (dois mil, trezentos e oitenta reais), sob a alegação de ligação clandestina. O consumidor afirma que em nenhum momento realizou qualquer ligação irregular, reiterando que a prática foi apenas sugerida por um funcionário, mas jamais aceitaria, por não condizer com sua índole. Diante da situação, o consumidor dirigiu-se imediatamente à delegacia para registrar Boletim de Ocorrência, a fim de resguardar seus direitos. Ademais, buscou este órgão de defesa do consumidor, que entrou em contato com a CAGECE, sendo-lhe informado que deveria comparecer a uma loja da concessionária para formalizar requerimento. Contudo, diante do prazo informado de 30 (trinta) dias para análise, e permanecendo sem fornecimento de água, o consumidor retornou ao PROCON para formalizar a presente reclamação. Pedido: Diante do exposto, requer a imediata religação do fornecimento de água, bem como a retirada da multa indevidamente aplicada.”

Informamos que o contrato de nº 12750204-2 estava com água cortada por débito desde o dia 16/12/2025, conforme atendimento 209169518 leitura do corte:38, depois dessa data não houve solicitação do serviço de religação.

Em 17/12/2025, cliente solicitou informações sobre débito e corte conforme atendimento: 209444856.

Conforme fiscalização realizada em 20/12/2025 constatamos religação clandestina e por este motivo foi emitido o Termo de Ocorrência nº 1080213, feito corte agravado.

Portanto a cobrança da multa é devidas, conforme preconiza os artigos 114º e 115º da ARCE (Agência Reguladora de serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará). Art. 114 - Constitui infração a prática decorrente da ação ou omissão do usuário, relativa a qualquer dos seguintes fatos: I - intervenção nas instalações dos serviços públicos de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário;

II - violação ou retirada de hidrômetro ou de limitador de consumo;

III - interconexão de instalação predial de água com tubulações alimentadas diretamente com água não procedente do abastecimento público;

Art. 115 - Além de outras penalidades previstas nesta Resolução, o cometimento de qualquer infração enumerada no art. 114 sujeitará o infrator ao pagamento de multa ao prestador de serviços. Parágrafo único - A multa será fixada em conformidade com os parâmetros propostos pelo prestador de serviços e aprovados pela ARCE.

Em atendimento ao processo supracitado e a título de negociação propomos reduzir o valor do termo de ocorrência de número 1080213 de religação clandestina no valor de R\$ 2.380,00 para derivação no valor para R\$ 952,00.

Propomos o parcelamento do débito no valor de R\$ 449,39 + multa no valor de R\$ 952,00 totalizando o valor de R\$ 1.401,39, que poderá ser parcelado com entrada de 5% no valor de aproximadamente R\$ 70,10 restante em até 48 vezes de R\$ 39,97 (valor aproximado), com juros de 1,8% ao mês. Salientamos que juros e multas são atualizados diariamente. Valores atualizados até o dia 29/01/2026.

Ao final, Colocamo-nos à disposição para qualquer reclamação/solicitação ou esclarecimentos por meio de nossos canais de atendimento ao cliente: Central de Atendimento (0800.275.0195), aplicativo Cagece Mobile (disponível para Android e iOS) ou por meio do chat online, no portal da Cagece (www.cagece.com.br).

Atenciosamente,



Stanley Laure Moura Queiroz

Coordenador comercial

Unidade de Negócio Metropolitana Sul(UN-MTS)

Companhia de Água e Esgoto do Ceará(Cagece)