

Ofício nº 25741/25/UN-MTS

Fortaleza, 28 de agosto de 2025

Ao

Procon Municipal de Maracanaú

Processo nº 25.07.0564.001.00091-301

Prezados,

Em resposta ao processo Procon Municipal de Maracanaú nº 25.07.0564.001.00091-301, referente ao imóvel situado à Avenida Antonieta Araújo Ferreira, 198 C, bairro Carlos Jereissati I, Maracanaú/CE, inscrição nº 6127959, tendo como reclamante a Sra. Ana Célia da Silva Moura, apresentou a seguinte manifestação:

A consumidora, registrada sob o número de cliente 6127959, relata que solicitou a ligação de água junto à CAGECE no início de 2025. A companhia realizou a instalação externa do serviço; contudo, a instalação interna, de responsabilidade da usuária, não foi concluída, motivo pelo qual não houve efetivo consumo de água no imóvel.

Apesar disso, a consumidora passou a receber faturas mensais com valores considerados excessivos, mesmo sem a utilização do serviço. Em razão disso, deixou de efetuar os pagamentos, o que ocasionou o corte no fornecimento de água. Ainda assim, mesmo após o corte, continuaram a ser emitidas faturas com cobrança de esgoto, o que a reclamante considera indevido, uma vez que não houve uso do serviço de abastecimento nem funcionamento da rede interna.

Diante da situação, a consumidora dirigiu-se a uma loja de atendimento da CAGECE, onde firmou um acordo de parcelamento da dívida e solicitou o cancelamento da cobrança de esgoto. Entretanto, insatisfeita com os valores cobrados, buscou auxílio junto ao Procon.

Em contato com a CAGECE, o Procon foi informado de que a única solução apresentada seria a celebração de um novo parcelamento. A consumidora não aceitou a proposta, por considerar os valores incompatíveis com a realidade do imóvel, que dispõe apenas de uma pia e um vaso sanitário, reiterando que a instalação interna nunca foi concluída.

Pedido: a consumidora solicita o refaturamento das contas, levando em consideração a ausência de consumo e de utilização do serviço, bem como a revisão das cobranças relativas ao esgoto, que entende serem indevidas diante da realidade do imóvel e da inexistência de uso da água desde a ligação inicial.

Esclarecimentos da CAGECE

O imóvel encontra-se cadastrado como uma economia comercial, padrão médio, com ligação de água cortada e esgoto suspenso.

A solicitação de ligação de água e reativação da cobrança de esgoto foi realizada em 18/02/2025, na loja de atendimento Casa Cidadão – North Shopping Maracanaú, ocasião em que também foi requerido o contrato em nome da reclamante. O serviço foi executado em 20/02/2025, conforme atendimento nº 196847665.

O corte por débito ocorreu em 29/04/2025, referente à competência de 02/2025, e a suspensão do faturamento deu-se em 02/07/2025.

Diante do exposto, entendemos que a reclamação é improcedente, pelos seguintes fundamentos:

1. Solicitação e execução do serviço:

A ligação de água foi solicitada e executada em conformidade com o art. 4º da Resolução nº 130/ARCE:

"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 decorrentes do serviço, mediante contrato firmado ou de adesão, conforme o caso."

O art. 24 da mesma Resolução determina que cabe ao interessado preparar as instalações conforme os padrões técnicos exigidos e efetuar o pagamento das despesas relativas à ligação.

2. Responsabilidade do cliente quanto à instalação interna:

A ligação com hidrômetro foi devidamente executada pela CAGECE, cabendo ao cliente providenciar a interligação interna do imóvel, conforme disposto no art. 5º da Lei Federal nº 11.445/2007 e regulamentações da ARCE.

Ademais, compete ao usuário adquirir e instalar o padrão de ligação, exceto o hidrômetro, conforme normas do prestador de serviços.

3. Cobrança mínima:

Estando a ligação à disposição do cliente, é devida a cobrança mínima por economia, nos termos do art. 112 da Resolução nº 130/ARCE, que estabelece:

"A fatura mínima por economia será equivalente ao valor fixado para o volume de 10 m³ mensais, por categoria de usuários residencial e comercial, e de 15 m³ para as demais categorias."

Em vista disso, propomos a título de negociação o parcelamento do débito com entrada de 5% com o restante em até 48 vezes com juros de 1,8% ao mês, conforme preconiza a Resolução de n.º 037/22/DPR – negociações diferenciadas para clientes provenientes da ouvidoria.

Atenciosamente,



Stanley Laure Moura Queiroz
Coordenador Comercial UN-MTS
Unidade de Negócio Metropolitana Sul

