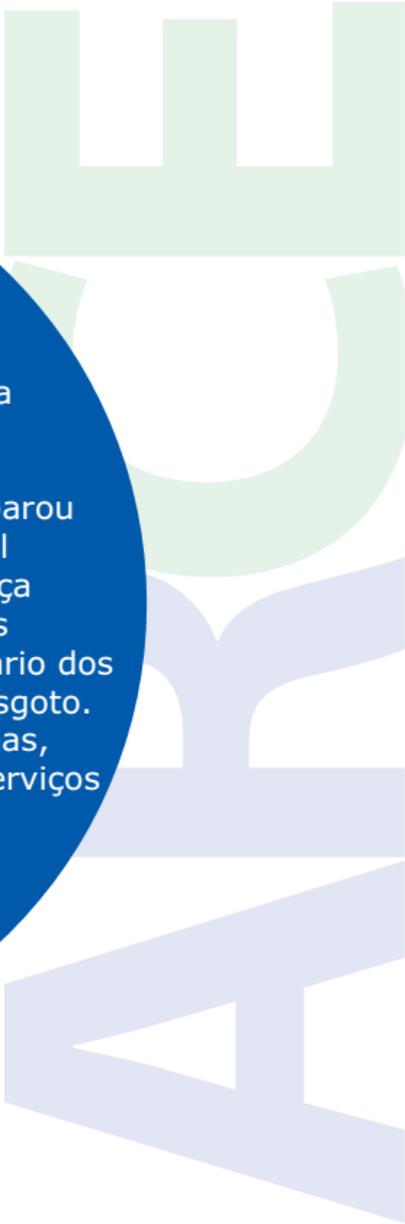


# SANEAMENTO BÁSICO



**ARCE** AGÊNCIA REGULADORA  
DE SERVIÇOS PÚBLICOS  
DELEGADOS  
DO ESTADO DO CEARÁ

Direitos  
e deveres  
do usuário.



## Consumidor.

A Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará (Arce) preparou este pequeno manual para que você conheça seus principais direitos e deveres como usuário dos serviços de água e esgoto. Conhecendo as normas, você poderá exigir serviços de qualidade e conscientizar-se das suas obrigações.

Ao solicitar um serviço ou reclamar à Cagece, exija o número de registro de seu atendimento.



Se você está tendo problemas com os serviços de água e esgoto, primeiro ligue para a Cagece: 0800 275 0195. Se ela não resolver, com o número de registro da sua reclamação, ligue para a Arce: 0800 275 3838. A ligação é grátis.

# DIREITOS

É seu direito  
saber quanto você  
consumiu.



Para isso, solicite da Cagece a colocação do hidrômetro (medidor de consumo de água).

O hidrômetro deve estar aferido (medindo corretamente). Você também tem o direito a uma aferição, a cada três anos, sem ônus. Para aferições extras, a Cagece poderá cobrar por esse serviço, caso não seja verificado defeito no medidor.

Você tem direito, no mínimo  
a 6 (seis) opções de datas  
para pagamento de sua conta.



É assim: se você recebe seu salário no dia 30 de cada mês, e sua conta vence dia 25, ligue para a Cagece e informe-se sobre a data mais próxima do dia do seu pagamento.

É seu direito ser avisado antes do serviço de água ser cortado por falta de pagamento.



A Cagece não poderá cortar sua água por falta de pagamento sem antes lhe enviar uma aviso, com 30 (trinta) dias de antecedência.

Depois de resolvida a questão do corte, você tem direito a ter sua água restabelecida em até 48 horas.



Se por acaso sua água foi cortada por falta de pagamento, assim que a conta for paga e você comunicar à Cagece, a água deve ser religada no prazo máximo de 48 horas.

Se sua água for cortada indevidamente, você tem direito a tê-la de volta em até 48 horas.



Sua conta em dia e, por algum erro, sua conta foi cortada, a Cagece tem obrigação de religá-la imediatamente sem nenhum custo adicional.

Você deverá ser informado com antecedência em caso de alterações ou interrupções no abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário.



Você tem que ser informado com antecedência de 72 horas sobre interrupções programadas do serviço. No caso de situações de emergência, a comunicação deverá ser imediata.

Se sua conta de água vier com um consumo muito acima do normal, você tem direito a solicitar verificação de leitura, de consumo e do hidrômetro.



Sem nenhum motivo aparente, sua conta apresentou consumo elevado. Ligue para a Cagece e informe o que está acontecendo. Ela deverá esclarecer o problema para você, verificando leitura, consumo e hidrômetro. Mas, **ATENÇÃO!** Nem sempre o alto consumo é culpa da empresa, pois a existência de vazamentos ocultos, ou a ocorrência de desperdícios, podem causar esse aumento.

# DEVERES

Ao solicitar o pedido de ligação, informe o número de pontos de consumo e a atividade que será desenvolvida no local.



Ao efetuar o seu pedido de ligação, a Cagece solicitará que você informe o número de pontos de utilização de água e qual será a atividade exercida no local, ou seja, a finalidade do uso da água, que pode ser residencial, comercial, industrial ou pública. Para cada uma dessas atividades, a Cagece cobra tarifas diferenciadas para os serviços de água e esgoto.



Atendimento  
ao Consumidor 0800.2753838  
www.arce.ce.gov.br

Av. Santos Dumont, 1789 - 14º andar - CEP 60.150-160 - Fortaleza - CE

Fone: (85) 3101.1027 - Fax: (85) 3101.1000