

**RESPOSTA AO ESCLARECIMENTO N.º12
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 20250054 –
COMPANHIA DE ÁGUA E ESGOTO DO CEARÁ – CAGECE**

"2.3.9.3. Contato pessoal personalizado – É a cobrança presencial por parte da CONTRATADA ao cliente inadimplente, observado a legislação de proteção aos direitos do consumidor. É de responsabilidade da CONTRATADA, a localização exata do imóvel objeto da ação de recuperação de crédito, conforme número de inscrição CAGECE, certificando-se previamente que se trata desse imóvel. As informações desta ação de cobrança deverão ser encaminhadas à Cagece para devida comprovação de realização da ação."

É obrigatória a visita presencial de cobrança? Serão casos excepcionais?

Resposta: Não é obrigatória a visita presencial de cobrança. A licitante poderá utilizar das ferramentas de cobrança que mais se adequem a situação de cada devedor, conforme previsto no item 2.3.9 do Anexo I – Termo de Referência.