

nº 36668/26/UN-MTS

Ofício

Fortaleza, 04 de fevereiro de 2026

Ao Senhor

Dayvison de Oliveira Bezerra

Processo PROCON MARACANAU MUNICIPAL CE N.A nº 26.01.0564.001.00048-301

Prezado Senhor,

Em resposta ao processo PROCON MARACANAU MUNICIPAL CE N.A nº [26.01.0564.001.00048-301](#), referente ao imóvel situado na Rua 116-Conjunto Acaracuzinho, 220 A - Maracanaú / CE, inscrição nº 10984895, tendo como reclamante o Sr. Dayvison de Oliveira Bezerra, apresentou a seguinte manifestação:

“Relata o consumidor, conforme número de inscrição nº 10.984.895, que, no mês de dezembro de 2025, recebeu fatura de consumo de água no valor de R\$ 807,30 (oitocentos e sete reais e trinta centavos), montante significativamente superior à sua média habitual de consumo, que gira em torno de R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais). Diante do aumento expressivo e inesperado, o consumidor buscou atendimento junto à CAGECE para obter esclarecimentos acerca da cobrança elevada. Na ocasião, foi informado de que a tampa do hidrômetro encontrava-se embaçada, o que teria ocasionado falhas na leitura do consumo, sendo o valor elevado atribuído a consumo não medido no período compreendido entre janeiro de 2025 e dezembro de 2025. Informaram, ainda, que a referida tampa teria sido substituída em dezembro de 2025; contudo, o consumidor afirma que a troca ocorreu em data anterior à informada pela concessionária. Em razão da contestação apresentada, a CAGECE realizou o refaturamento da conta, reduzindo o valor originalmente cobrado de R\$ 807,30 para R\$ 441,67 (quatrocentos e quarenta e um reais e sessenta e sete centavos). Ainda assim, o consumidor não concorda com o valor refaturado, por considerá-lo incompatível com seu histórico regular de consumo. Pedido: Diante do exposto, requer o consumidor a revisão dos valores cobrados, com a adequação do faturamento à média real de consumo do imóvel.”

Informamos que conforme atendimento nº 204441501, serviço 137, foi realizada a retificação da competência 12/2025 conforme distribuição de leitura $1073 - 845 = 228 / 11 = 20 \text{ m}^3$ conforme regras, conta vai ser refaturada para 20 m^3 e vai ser implantado a diferença de 3 meses no valor de R\$168,12 conforme calculo: $172,84 - 228,88 = 56,04 \times 3 = 168,12$.

nº 36668/26/UN-MTS

Em atendimento ao processo supracitado e a título de negociação, propomos a exclusão do valor de R\$ 168,12 , referente ao consumo não faturado da competência 12/2025, conforme previsto na Resolução nº 041/25/DPR, que autoriza tratamento diferenciado a clientes provenientes da Ouvidoria (situação 13).

Colocamo-nos à disposição para quaisquer esclarecimentos adicionais, caso necessário, por meio de nossos canais oficiais de atendimento.

Atenciosamente,



Stanley Laure Moura Queiroz
Coordenador comercial
Unidade de Negócio Metropolitana Sul(UN-MTS)
Companhia de Água e Esgoto do Ceará(Cagece)