

nº 34826/26/UN-MTS

Ofício

Fortaleza, 13 de janeiro de 2026

À Senhora

Ana Célia de Almeida

Processo PROCON MARACANAÚ MUNICIPAL N.A nº 25.12.0564.001.00030-301

Prezada,

Em resposta ao processo PROCON MARACANAÚ MUNICIPAL N.A nº 25.12.0564.001.00030-301, referente ao imóvel situado à Rua Central, 365, Pajuçara Maracanaú/Ce, inscrição nº 7851081, reclamante Sra. Ana Célia de Almeida, apresentou a seguinte alegativa:

“Relata a consumidora, conforme número de inscrição 7851081, que a fatura de água referente ao mês de setembro de 2025 foi emitida no valor de R\$ 192,60 (cento e noventa e dois reais e sessenta centavos). Considerando o valor elevado, buscou atendimento junto à Cagece para contestação, não obtendo êxito, motivo pelo qual realizou o parcelamento do débito. Informa que, no mês subsequente, a fatura foi emitida no valor de R\$ 401,85 (quatrocentos e um reais e oitenta e cinco centavos). Diante da ausência de esclarecimentos, procurou o Procon, ocasião em que, após contato com a Cagece, foi informado que o hidrômetro seria recolhido para análise técnica. Contudo, conforme retorno da empresa, não foi constatada qualquer irregularidade no aparelho. Acrescenta que, no último mês, a fatura foi emitida no valor de R\$ 307,55 (trezentos e sete reais e cinquenta e cinco centavos), valor que a consumidora considera incompatível com a sua realidade de consumo, uma vez que apenas duas pessoas residem no imóvel e ambas passam a maior parte do dia fora de casa, não havendo justificativa para consumo tão elevado. Diante da persistência da situação, a consumidora retornou ao Procon, buscando nova intermediação.”

Em atenção à demanda, informamos que realizamos a análise do histórico de consumo e verificamos que as faturas questionadas foram emitidas com base nas leituras reais registradas pelo hidrômetro, obedecendo ao cronograma mensal de faturamento.

Esclarecemos que, no dia 13/10/2025, foi encaminhado um fiscal mediante o atendimento nº 206277984 para verificação de consumo. Após a realização dos testes, não foi constatado vazamento, imóvel não tem caixa d'água. Conforme a senhora Ana Célia não houve nenhum tipo de vazamento na sua residência.

Salientamos que estas verificações são realizadas com o objetivo de identificar eventuais problemas nas instalações hidráulicas internas e alertar o usuário para que realize o reparo, quando necessário.

nº 34826/26/UN-MTS

Dessa forma, não há justificativa para o refaturamento das faturas questionadas, uma vez que não houve erro de leitura e os consumos foram confirmados conforme os parâmetros operacionais. O procedimento está de acordo com a norma interna desta empresa e com a Resolução da ARCE – Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará, conforme disposto no artigo 157:

Art. 157 – É de responsabilidade do usuário a adequação técnica e a segurança das instalações internas da unidade usuária, situadas além do ponto de entrega e/ou de coleta.

Parágrafo único – O prestador de serviços não será responsável, ainda que tenha efetuado vistoria, por danos causados a pessoas ou bens decorrentes de defeitos nas instalações internas do usuário, ou de sua má utilização.

Posteriormente, foi executada conforme atendimento:207187329 a verificação do equipamento de medição em 31/10/2025, cujo laudo identificou que o aparelho está normal, funcionando de acordo com os padrões estabelecidos pelas normas técnicas vigentes. Portanto, o hidrômetro está registrando corretamente o volume de água e não é a causa do consumo elevado.

A título de negociação, propomos o parcelamento do débito no valor de R\$ 1.441,40 atualizado até 13/01/2026, com entrada de 5% (aproximadamente R\$ 71,32) e o restante em até 48 parcelas de cerca de R\$ 40,56, sendo que a última parcela poderá apresentar pequena variação. Os valores estão sujeitos a atualização diária de juros e multas.

Desde já, nos colocamos à disposição para outros esclarecimentos, se necessário for, em nossos canais de atendimento.

Atenciosamente,



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

 Cagece Companhia de Água e Esgoto do Ceará				Análise de Consumo				Data 15/01/2026	
INSCRIÇÃO		Loc	Set	Qdr	Lote Comp D	CLIENTE: ANA CELIA DE ALMEIDA			CPF/CNPJ: 580.652.453-15
7851081		301.001.00.185.00.00283.0000.5		CONSUMO MÉDIO (m³) : 13			TELEFONE: (85)-985130786		
ENDEREÇO: RUA CENTRAL, 365, PAJUCARA - PAJUCARA (MARACANAU) / CE - CEP:61933440									
SIT. ÁGUA: ATIVA					SIT. ESGOTO: ATIVA			PADRÃO: BÁSICO	
ECONOMIAS					PAVIMENTO RUA : ASFALTO			CONSUMO PRESUMIDO (m³) 10	
Res	Com	Ind	Púb		PAVIMENTO CALÇADA : CIMENTADO			COLETA PRESUMIDA (m³) 9	
1	0	0	0		GRANDE CONSUMIDOR: NÃO			ESGOTO FIXO/MIN: 0/0	
					FONTE ABASTECIMENTO				
					CAGECE				

DADOS DO MEDIDOR

Lig :	Diam :	Hid :	Especificação :	Inst :	Local Inst:	Data Retirada:
01/08/2005	020 MM	A05L139449	MULTIJATO MAGNETICO - 1,5 M3/H (Q3 2,5 M³/H) -	01/08/2005	RECUEO/JARDIM/ÁREA	28/06/2013
01/08/2005	020 MM	A11F221169	MULTIJATO MAGNETICO - 1,5 M3/H (Q3 2,5 M³/H) -	28/06/2013	RECUEO/JARDIM/ÁREA	02/09/2021
01/08/2005	020 MM	A21F263498	MULTIJATO MAGNETICO - 1,5 M3/H (Q3 2,5 M³/H) -	02/09/2021	INTERNO	06/03/2023
01/08/2005	020 MM	A22L951096	MULTIJATO MAGNETICO - 1,5 M3/H (Q3 2,5 M³/H) -	06/03/2023	MURO/PAREDE	

HISTÓRICO DAS ÚLTIMAS CONTAS

Mês	Data Leitura	Leitura Campo		Leitura Processada		Volumes (m³)		Media (m³)	Ocorrência Campo	Ocorrência Sistema
		Anterior	Atual	Anterior	Atual	Calculado	Faturado			
Hid : A22L951096										
02/2025	24/02/2025	0	0	0	0	0		0	SEM ANORMALIDADES	SEM ANORMALIDADES
03/2025	26/03/2025	0	0	0	0	0		0	SEM ANORMALIDADES	SEM ANORMALIDADES
04/2025	26/04/2025	0	0	0	0	0		0	SEM ANORMALIDADES	SEM ANORMALIDADES
05/2025	27/05/2025	0	0	0	0	0		0	SEM ANORMALIDADES	SEM ANORMALIDADES
06/2025	26/06/2025	0	0	0	0	0		0	SEM ANORMALIDADES	SEM ANORMALIDADES
07/2025	26/07/2025	0	0	0	0	0		0	SEM ANORMALIDADES	SEM ANORMALIDADES
08/2025	26/08/2025	0	9	0	9	9	9	0	SEM ANORMALIDADES	SEM ANORMALIDADES
09/2025	25/09/2025	9	28	9	28	19	19	1	SEM ANORMALIDADES	SEM ANORMALIDADES
10/2025	25/10/2025	28	56	28	56	28	28	4	SEM ANORMALIDADES	VOLUME ELEVADO CLIENTE NORMAL
11/2025	25/11/2025	56	79	56	79	23	23	9	SEM ANORMALIDADES	SEM ANORMALIDADES
12/2025	26/12/2025	79	111	79	111	32	32	13	SEM ANORMALIDADES	SEM ANORMALIDADES