

nº 41295/26/UN-MTS

Ofício

Fortaleza, 22 de abril de 2026

À Senhora

Adriana Maria Monteiro do Nascimento

PROCON MARACANAÚ MUNICIPAL N.A nº 26.03.0564.001.00019-301

Prezada Senhora,

Em resposta processo no PROCON MARACANAÚ MUNICIPAL N.A nº [26.03.0564.001.00019-301](#), referente ao imóvel situado na Rua 5 Conunto Novo Maracanaú, 10 - Maracanaú / CE, inscrição nº 5230551, tendo como reclamante a Sra. Adriana Maria Monteiro do Nascimento, apresentando a seguinte manifestação:

“Relata a consumidora, conforme número de inscrição 5230551, que suas faturas de consumo vinham sendo emitidas regularmente. Entretanto, a partir da fatura referente a novembro de 2025, os valores passaram a apresentar aumento gradual, elevando-se progressivamente nos meses subsequentes, chegando ao montante de R\$ 823,07. A consumidora informa que houve um vazamento em uma chave na residência, o qual foi prontamente identificado e reparado imediatamente. Contudo, afirma que, mesmo após o conserto, percebeu que o hidrômetro continua registrando consumo em ritmo considerado anormal. Ressalta, ainda, que na residência residem apenas três pessoas e que, durante o dia, o imóvel permanece fechado, em razão das atividades profissionais dos moradores. Diante da ausência de solução junto à fornecedora do serviço, a consumidora buscou atendimento junto ao PROCON, com o objetivo de obter intermediação para a resolução da demanda. Pedido: Dessa forma, requer a revisão do hidrômetro, por considerar atípica a velocidade de registro do consumo, bem como o refaturamento das faturas referentes aos meses de novembro/2025, dezembro de 2025, janeiro de 2026 e fevereiro de 2026, além do ajuste das próximas faturas, caso seja constatada irregularidade.”

Em 13/03/2026, foi realizada vistoria técnica, registrada sob o atendimento nº 212676960, com o objetivo de verificar possíveis ocorrências. O laudo técnico apresentou suspeita de vazamento oculto, no percurso entre hidrômetro caixa d'água. Cliente ficou ciente dos procedimentos e de entrar em contato com a CAGECE após retirar o vazamento, para uma nova vistoria.

Cabe ressaltar que a vistoria e os testes de vazamento são realizados como cortesia da empresa, que não possui responsabilidade sobre as instalações internas dos imóveis dos clientes. Essa ação visa apenas auxiliar na detecção de eventuais anomalias nas instalações hidráulicas, alertando os responsáveis para providenciarem o reparo, se necessário.

Ressaltamos, ainda, que nas ligações medidas, o volume de consumo é apurado por meio da leitura do hidrômetro, obtida pela diferença entre a leitura atual e a anterior. De acordo com o artigo 157 da Resolução da ARCE (Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará):

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 procedido à vistoria, por danos causados a pessoas ou bens decorrentes de defeitos nas instalações internas do usuário ou de sua má utilização.

nº 41295/26/UN-MTS

Desse modo, é necessário o retorno do cliente confirmando a retirada deste vazamento, para então realizar novos testes, haja vista que o Prestador de Serviços só poderá verificar a possibilidade de reduzir a fatura quando constatada que a alta do consumo é proveniente de vazamento oculto e o mesmo é sanado, de acordo com o que preconiza a Norma Interna desta empresa e conforme Resolução da ARCE – Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado Do Ceará, artigo 98, transcrito abaixo:

Art. 98º Nos casos de alto consumo devido a vazamentos ocultos, nas instalações internas do imóvel, e mediante a eliminação comprovada da irregularidade pelo usuário, o prestador de serviços realizará a revisão das faturas. (NR). §1º No caso de vazamentos ocultos devidamente constatados pelo prestador de serviços, a fatura será revisada para o valor correspondente até ao dobro do consumo médio dos últimos 6 (seis) meses, anteriores ao vazamento constatado, limitado ao faturamento em que o prestador de serviços alertou o usuário sobre a ocorrência de alto consumo.

Nos colocamos a disposição para agendamento do serviço. Ao final, colocamo-nos à disposição para qualquer reclamação/solicitação ou esclarecimentos por meio de nossos canais de atendimento ao cliente: Central de Atendimento ([0800.275.0195](tel:0800.275.0195)), aplicativo Cagece Mobile (disponível para Android e iOS) ou por meio do chat online, no portal da Cagece (www.cagece.com.br). Agradecemos sua participação na melhoria de nossos serviços. Atenciosamente, Ouvidoria da Cagece.

Atenciosamente,



Maria José Santos da Silva
Supervisora Comercial UN-MTS
Unidade de Negócio Metropolitana Sul