

nº 44072/26/UN-MTS

Ofício

Fortaleza, 01 de junho de 2026

Ao

Procon Maracanaú Municipal

Processo nº 26.03.0564.001.00079/301

Prezados.

Em resposta ao Procon Maracanaú Municipal, processo nº 26.03.0564.001.00079-301 , referente ao imóvel situado à Rua Santa Adelaide nº 645 B, Jardim Bandeirantes, Pajuçara/Maracanaú/Ce , inscrição nº 14639963, reclamante Sra. Antonia Fabiana Beserra, ingressou no Procon com a seguinte alegativa:

"Relata a consumidora, inscrita sob o nº 14639963, que suas faturas vinham sendo emitidas regularmente. Informa que, no dia 27/03/2026, um funcionário da Cagece realizou a medição do consumo em sua residência, ocasião em que lhe foi entregue um documento indicando o valor de R\$ 601,04 (seiscentos e um reais e quatro centavos). A consumidora afirma que se surpreendeu com o montante apresentado e, diante disso, dirigiu-se à Cagece para obter esclarecimentos, sendo informada de que o valor seria referente a 02 (dois) meses que teriam sido pagos. Contudo, sustenta que efetuou regularmente o pagamento das faturas anteriores. Ainda assim, relata que foi informada pela atendente da existência de débito pendente. Acrescenta a consumidora que, ao analisar as duas últimas faturas, referentes aos meses de janeiro e fevereiro de 2026, verificou que o campo correspondente à leitura atual encontrava-se zerado, o que, em seu entendimento, contribui para a inconsistência da cobrança. Ressalta, ainda, que residem apenas 03 (três) pessoas no imóvel, não havendo justificativa plausível para o elevado valor apresentado. Diante da ausência de solução junto à concessionária, a consumidora recorreu ao Procon em busca de intermediação. Pedido: Requer, assim, o refaturamento do valor de R\$ 601,04 (seiscentos e um reais e quatro centavos), referente ao mês de março de 2026."

A Cagece esclarece que executamos por solicitação da reclamante, uma verificação de consumo medido, atendimento nº 213778810, executado em 14/04/2026 sendo identificado um vazamento na caixa acoplada do banheiro social do imóvel.

Na verificação de retirada de vazamento, atendimento nº 215514903, executada em 14/05/2026, confirmamos a inexistência de vazamentos, sendo identificada a substituição dos reparos da caixa acoplada do banheiro social.

Executamos a substituição da tampa acrílica de proteção do hidrômetro, atendimento nº 214273170, executada em 25/04/2026.

Conforme análise de consumo, a média de volume consumido é de 14 m<sup>3</sup>/mês.

A Cagece está em conformidade com a resolução nº 19/2021 da Arce:

*Art. 1º Altera a redação do art. 98, que passam a constar com a seguinte redação:*

*"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. (NR)

§2º (REVOGADO) 26/UN-MTS

§3º Para obter o desconto referido no §1º, o prestador de serviços deverá realizar vistoria no imóvel, para comprovar a retirada do vazamento oculto.

Caso necessário, poderá ainda o prestador de serviços solicitar ao usuário declaração de ocorrência do vazamento oculto e as providências tomadas para o reparo, junto aos documentos que comprovem sua realização, tais como nota fiscal de serviço ou materiais utilizados. (NR)

§4º Por ocasião da ocorrência de quaisquer vazamentos de água ocultos devidamente comprovados, a cobrança da tarifa de esgoto deverá ocorrer com base na média de consumo de água dos últimos 6 (seis) meses, sem os acréscimos estabelecidos no §1º (NR)

§5º O usuário perderá o direito a revisão, referida no §1º, se for comprovada a má-fé ou negligência com a manutenção das instalações das instalações prediais sob sua responsabilidade.”

Diante do exposto, temos como proposta, para efeito de negociação, o refaturamento da competência 03/2026, para 26 m<sup>3</sup> (equivalente ao consumo do mês, não sendo aplicado 2 vezes a média de 14m<sup>3</sup>, pois o volume seria maior, 28 m<sup>3</sup>), excluir o valor implantado da distribuição de consumo, e a exclusão dos acréscimos por impontualidades da competência 05/2025, alterando os valores faturados de R\$769,94 para R\$499,45, podendo ainda parcelar o débito existente, com entrada mínima de 5% e o restante em até 5 vezes sem juros ou em até 48 vezes, com juros de 1,8% ao mês.

Desta forma, ficamos a disposição para quaisquer esclarecimentos que se façam necessários.

Atenciosamente,



Maria José Santos da Silva  
Supervisora Comercial UN-MTS  
Unidade de Negócio Metropolitana Sul  
Companhia de Água e Esgoto do Ceará (Cagece)