

nº 42359/26/UN-MTS

Ofício

Fortaleza, 07 de maio de 2026

Ao

Procon Maracanaú Municipal

Processo nº 26.04.0564.001.00001-301

Prezados.

Em resposta ao Procon Maracanaú Municipal, processo nº 26.04.0564.001.00001-301 , referente ao imóvel situado à Rua 46 nº 336, Cj-Carlos Jereissati II - Maracanaú/ Ce , inscrição nº 10223916, reclamante Sr. Francisco José F Pacheco, ingressou no Procon com a seguinte alegativa:

"Relata o consumidor, conforme número de inscrição nº 10223916, que suas faturas vinham sendo emitidas regularmente. Informa que, no início de março de 2026, foi realizada a troca do hidrômetro em sua residência, sem aviso prévio. Afirma que somente tomou conhecimento da substituição ao perceber um barulho na calçada, momento em que constatou a presença de uma equipe realizando o referido procedimento. Acrescenta que, em 31/03/2026, recebeu a fatura referente ao mês de março de 2026, a qual apresentou valor significativamente elevado, totalizando R\$ 160,68. O consumidor declara não concordar com o montante cobrado, considerando que residem apenas duas pessoas no imóvel, circunstância que, em seu entendimento, não justifica o aumento expressivo no consumo. Informa, ainda, que buscou atendimento junto à concessionária responsável, porém não obteve justificativa plausível para o ocorrido. Diante disso, recorreu ao Procon com o objetivo de obter intermediação para a solução da demanda. Pedido: Requer, por fim, o refaturamento da fatura referente ao mês de março de 2026, com a devida revisão dos valores cobrados."

A Cagece esclarece que executamos a substituição do hidrômetro em 04/03/2026, por manutenção preventiva, atendimento interno nº 212521179, sem ônus para o cliente.

O faturamento inicial do atual hidrômetro, projetou 16 m<sup>3</sup>, com leitura real 0015, referente a competência 03/2026, emitida em 31/03/2026, sendo refaturada em 09/04/2026, para tarifa mínima, pelo motivo da retirada de um vazamento no kit cavalete após o hidrômetro.

O cliente efetuou o pagamento da supracitada fatura em 13/04/2026, no valor originalmente faturado de R\$160,68, sendo gerado de forma automática, um crédito financeiro, no valor de R\$75,00, valor este compensado na competência 04/2026.

Executamos em 09/04/2026, uma verificação de consumo medido, atendimento interno nº 213814530, não sendo detectados vazamentos visíveis e ocultos, sendo informado pelo titular a retirada do vazamento no hidrômetro, executado pela Cagece.

Informamos que a Cagece está em conformidade com a resolução nº 130/2010 da Arce:

*Art. 10 - O usuário assegurará ao representante ou preposto do prestador de serviços o livre acesso ao padrão de ligação de água e a caixa de ligação de esgoto.*

*Art. 67 - Os hidrômetros, os limitadores de consumo e os registros de passagem serão instalados em caixas de proteção padronizadas, de acordo com as normas procedimentais do prestador de serviços.*

*§ 1º - Os aparelhos referidos neste artigo deverão ser devidamente lacrados e periodicamente inspecionados pelo prestador de serviços.*

§ 4º - A substituição do hidrômetro deverá ser comunicada, por meio de correspondência específica, ao usuário, quando da execução desse serviço, com informações referentes às leituras do hidrômetro retirado e do instalado.

§ 5º - A substituição do hidrômetro, decorrente do desgaste normal de seus mecanismos, será executada pelo prestador de serviços, sempre que necessário, sem ônus para o usuário.

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)