

nº 41227/26/UN-MTS

Ofício

Fortaleza, 20 de abril de 2026

À Senhora

Maria Nilda Dias Gomes

PROCON MARACANAÚ MUNICIPAL N.A nº 26.01.0564.001.00006-301

Prezada Senhora,

Em resposta ao processo no PROCON MARACANAÚ MUNICIPAL N.A nº 26.01.0564.001.00006-301, referente ao imóvel situado à rua Zélia Gatai (19), 178, Alto Alegre - Maracanaú / CE, reclamante Sra. Maria Nilda Dias Gomes, contrato nº 8644624-101, reclamante apresentou a seguinte alegativa:

“Relata a consumidora, conforme inscrição nº 13624415, que suas faturas de água apresentavam média aproximada de R\$ 80,00 (oitenta reais). Contudo, a partir de meados do ano de 2025, as cobranças passaram a registrar valores excessivos, circunstância que a levou, inclusive, a realizar parcelamento dos débitos. Informa que, posteriormente, recebeu fatura no valor de R\$ 1.049,04 (mil e quarenta e nove reais e quatro centavos), sendo que as contas subsequentes também permaneceram com valores significativamente superiores à média habitual de consumo. Aduz que procurou a concessionária Cagece para averiguar a situação, tendo sido realizadas quatro vistorias técnicas no imóvel, sem que fosse apresentada solução para a divergência constatada. Afirmar, ainda, que observa que o hidrômetro registra consumo elevado durante o dia, mesmo sem utilização aparente de água, e que o reservatório somente é abastecido no período noturno. Sustenta que os valores cobrados estão totalmente fora da normalidade de seu histórico de consumo e, diante da ausência de solução administrativa, buscou o Procon com o objetivo de intermediação. Pedido: Requer a consumidora a análise detalhada das faturas emitidas, com a devida apuração do consumo e realização de refaturamento dos valores considerados indevidos.”

A título de negociação e em atendimento ao processo supracitado, propomos refaturar a competência 11/2025 de 65 m³ para 34 m³(2 x a média de consumo 17 m³x 2 = 34 m³), conforme preconiza a resolução: negociações diferenciadas para clientes provenientes da ouvidoria nº 037/22/DPR.

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), 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