

nº 36967/26/UN-MTS

Ofício

Fortaleza, 09 de fevereiro de 2026

À Senhora

Rute Pereira dos Santos

PROCON MARACANAÚ MUNICIPAL CE N.A nº 25.12.0564.001.00027-301

Prezada Senhora,

Em resposta ao processo PROCON MARACANAÚ MUNICIPAL CE N.A nº [25.12.0564.001.00027-301](#), referente ao imóvel situado na Rua 118-Conjunto Timbó, 171 B, Timbó - Maracanaú / CE, inscrição nº10228632, tendo como reclamante a Sra. Rute Pereira dos Santos, com a seguinte alegativa: .

“Relata a consumidora, conforme número de inscrição: 10228632, que suas faturas apresentavam média mensal aproximada de R\$ 70,00. Informa que, a partir de julho de 2025, os valores passaram a sofrer aumentos gradativos, sem que houvesse qualquer alteração em seu padrão de consumo. Afirma que buscou atendimento junto ao Procon e, após contato com a ouvidoria da empresa, foi agendada visita técnica de um fiscal. Contudo, durante a vistoria realizada, não foi constatada a existência de vazamentos no imóvel. Ainda assim, a consumidora manifesta discordância quanto aos valores cobrados, uma vez que o consumo permanece inalterado e as faturas continuam apresentando aumento mensal. Pedido: Diante da situação, a consumidora retornou ao Procon, requerendo intermediação para análise do caso, bem como o refaturamento das faturas questionadas.”

Informamos que conforme atendimento:208686959 serviço: 021 - verificação de consumo medido, o qual é adotado no caso de faturas elevadas, realizamos a verificação de consumo no dia 08/12/2025 por um técnico desta Unidade, onde foram realizados os testes e não foi constatada a existência de vazamentos nas instalações internas do imóvel. 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 tem como finalidade auxiliar na detecção de eventuais anomalias nas instalações hidráulicas, alertando os responsáveis para que providenciem os reparos necessários. Ressaltamos, ainda, que, nas ligações medidas, o volume de consumo é apurado com base na 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.

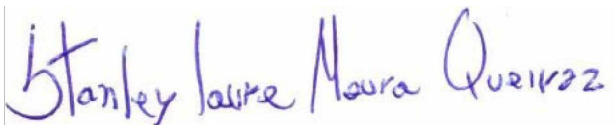
Posteriormente foi executada a verificação do equipamento de medição no dia 03/02/2026 através do atendimento: 211137825 serviço: 070 - verificação de hidrômetro próprio, onde foi encaminhado um técnico no local para recolher o hidrômetro e levar até o laboratório de verificação, cujo laudo informa: Não procede atribuir ao hidrômetro a reclamação de consumo elevado, pois o medidor funcionando, corretamente o volume de água e não é a causa do consumo elevado.

nº 36967/26/UN-MTS

Em atendimento ao processo e a título de negociação propomos o parcelamento do débito com entrada de 5%, no valor de R\$ 24,25(aproximadamente) e o restante em 36 parcelas de aproximadamente R\$ 17,01, sendo a última parcela de R\$ 118,70, com juros de 1,8%, conforme estabelece a Resolução nº 041/25/DPR – Negociações diferenciadas para clientes provenientes da Ouvidoria. Salientamos que juros e multas são atualizados diariamente. Valores atualizados até o dia 09/02/2026.

Colocamo-nos à disposição para quaisquer esclarecimentos adicionais, caso necessário, por meio de nossos canais oficiais de atendimento.

Atenciosamente,



Stanley Laure Moura Queiroz

Coordenador comercial

Unidade de Negócio Metropolitana Sul(UN-MTS)

Companhia de Água e Esgoto do Ceará(Cagece)