

nº 27494/25/UN-MTS

Ofício

Fortaleza, 24 de setembro de 2025

Ao

Procon Maracanaú Municipal

Processo nº 25.09.0564.001.00002-301

Prezados,

Em resposta ao processo Procon Maracanaú Municipal de N.A. nº [25.09.0564.001.00002-301](#), referente ao imóvel situado na Rua 11, Conjunto Novo Maracanaú, nº 541, Novo Maracanaú – Maracanaú/CE, inscrição nº 5229081, tendo como reclamante o Sr. Carlos Henrique Rocha de Sousa, apresentamos a seguinte manifestação:

O consumidor, identificado pelo número de cliente 5229001, informa que, desde o ano passado, suas faturas passaram a apresentar valores elevados. Suspeitando de inconsistência, procurou a Cagece para verificação. Foi enviada equipe técnica ao local, que não constatou vazamentos na rede externa. Diante disso, recomendou-se a contratação de serviço particular, o qual identificou vazamento interno, posteriormente reparado.

Após o conserto, o consumidor solicitou à Cagece a revisão das faturas, porém o pedido foi indeferido, sendo oferecida apenas a possibilidade de acordo com valor de entrada considerado excessivamente alto. Em razão do acúmulo das faturas emitidas durante o período, o montante tornou-se elevado a ponto de inviabilizar o pagamento. Ressalta-se que o consumidor encontra-se atualmente em licença médica, aguardando perícia do INSS, sem percepção de renda. Diante dessa situação, buscou a intermediação do Procon.

Pedido: o consumidor requer o refaturamento das faturas com base no consumo real ou, alternativamente, a celebração de acordo financeiramente viável.

Informamos que, em 26/06/2025, por meio do atendimento nº 201758237, foi realizada vistoria para verificação de ocorrência, cujo laudo registrou:

“Foram realizados testes entre hidrômetro e caixa d’água, com suspeita de vazamento oculto. Entre a caixa d’água e a distribuição, também houve suspeita de vazamento oculto. Atendimento prestado à Sra. Maria Edvirgens. Cliente recebeu comunicado e foi orientada a providenciar a retirada do vazamento e comunicar à Cagece para nova vistoria”.

Em 14/07/2025, por meio do atendimento nº 202467262, foi realizada nova vistoria, para verificar a retirada do vazamento oculto, cujo laudo registrou:

“Foram realizados testes entre hidrômetro e distribuição, nada constatado. Entre hidrômetro e caixa, nada constatado. Da caixa d’água para a distribuição, nada constatado. Não foi visualizado vazamento e não há registro de vazamento no kit cavalete. O Sr. Carlos Henrique acompanhou a vistoria e informou ter contratado empresa de caça-vazamentos, que identificou rompimento em tubulação próxima a uma torneira, realizando a devida substituição e eliminando o vazamento”.

Esclarecemos que a vistoria para detecção de vazamento é uma cortesia da empresa, que não possui responsabilidade sobre as instalações internas dos imóveis dos clientes. A ação tem como objetivo auxiliar na identificação de possíveis problemas hidráulicos internos e alertar os responsáveis quanto à necessidade de reparos.

Salientamos, ainda, que o volume consumido é aferido por leitura de hidrômetro, obtido pela diferença entre a leitura atual e a anterior. Conforme estabelece a Resolução da ARCE – Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará, art. 157:

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

Assim, é necessária a confirmação, por parte do cliente, da retirada do vazamento, para que sejam realizados novos testes. O prestador de serviços somente poderá avaliar eventual revisão de faturas quando comprovado que o aumento do consumo foi decorrente de vazamento oculto devidamente sanado, conforme prevê a Norma Interna desta empresa e a Resolução da ARCE, art. 98:

Art. 98. 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.

§1º No caso de vazamentos ocultos devidamente constatados pelo prestador de serviços, a fatura será revisada para o valor correspondente até ao dobro da média de consumo dos últimos 6 (seis) meses anteriores ao vazamento, limitado ao faturamento no qual o prestador de serviços alertou o usuário sobre o alto consumo.

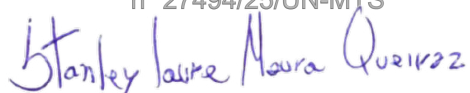
As competências 03/2025 a 06/2025, com consumos de 25 m³, 37 m³, 38 m³ e 42 m³, respectivamente, não poderão ser alteradas, pois o cálculo de 2 vezes a média dos últimos 6 meses anteriores à ocorrência ($24 \text{ m}^3 \times 2 = 48 \text{ m}^3$) é superior aos volumes faturados no período questionado, inviabilizando a revisão, conforme regulamento da ARCE e normas internas desta empresa.

Contudo, a título de negociação e em atendimento ao processo, em conformidade com a Resolução nº 037/22/DPR, situação 2, será realizado o refaturamento apenas da tarifa de esgoto, com base na média de consumo (24 m^3), aplicando-se redutor de 80%, resultando em 19 m^3 . Assim, propomos retificar as competências 03/2025 a 06/2025, com redução da tarifa de esgoto e exclusão de juros e multas das faturas 07/2025 e 08/2025. O valor total passará de R\$ 3.016,61 para R\$ 2.467,30, além do restante do parcelamento.

Colocamo-nos à disposição para demais esclarecimentos por meio de nossos canais de atendimento.

Atenciosamente,

nº 27494/25/UN-MTS



Stanley Laure Moura Queiroz

Coordenador Comercial UN-MTS

Unidade de Negócio Metropolitana Sul