

nº 37870/26/UN-MTS

Ofício

Fortaleza, 23 de fevereiro de 2026

Ao Senhor

Bruno Klisman Ferreira De Oliveira

PROCON MARACANAÚ MUNICIPAL N.A nº 26.01.0564.001.00057-301

Prezado Senhor,

Em resposta ao processo no PROCON MARACANAÚ MUNICIPAL N.A nº [26.01.0564.001.00057-301](#), referente ao imóvel situado na Rua Doutor Oswaldo Rizzato, 600, Pajucara - Pajuçara (Maracanaú) / CE, inscrição nº5360471, tendo como reclamante o Sr. Bruno Klisman Ferreira De Oliveira, com a seguinte alegativa:

“Relata o consumidor, inscrito sob o nº 5.360.471, que sua fatura referente ao mês de dezembro de 2025 foi emitida no valor de R\$ 888,48 (oitocentos e oitenta e oito reais e quarenta e oito centavos), correspondente a um consumo registrado de 45 m³ (quarenta e cinco metros cúbicos). Informa que seu consumo médio mensal habitual situa-se entre 16 e 17 m³ (dezesseis a dezessete metros cúbicos). Diante da discrepância observada, o consumidor procurou a empresa reclamada, ocasião em que foi realizada vistoria técnica no imóvel, sendo constatado que não havia vazamentos. Apesar disso, ciente de seu consumo real e entendendo haver irregularidade na cobrança, o consumidor dirigiu-se à sede deste órgão em busca de uma solução eficaz para o caso. Ressalta, ainda, que a fatura referente ao mês de janeiro de 2026 foi emitida dentro da média habitual de consumo. Pedido: Diante do exposto, o consumidor requer o refaturamento da fatura referente ao mês de dezembro de 2025.”

Informamos que em 20/12/2025, conforme atendimento: 209178752 realizamos a verificação de consumo no dia 19/01/2026 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. Colocamo-nos à disposição para quaisquer esclarecimentos adicionais, por meio de nossos canais oficiais de atendimento.

nº 37870/26/UN-MTS

Em atendimento ao processo no PROCON MARACANAÚ MUNICIPAL N.A nº [26.01.0564.001.00057](#)-301 e a título de negociação, propomos o refaturamento da competência 12/202, de 45 m³ para 34 m³ (2 x a média de consumo anterior de 6 meses), conforme preconiza a resolução: negociações diferenciadas para clientes provenientes da ouvidoria nº 041/25/DPR item 1, conforme atendimento: 209178752 serviço: 021 - verificação de consumo medido.

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](tel: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).

Atenciosamente,



Stanley Laure Moura Queiroz

Coordenador comercial

Unidade de Negócio Metropolitana Sul(UN-MTS)

Companhia de Água e Esgoto do Ceará(Cagece)