

nº 36910/26/UN-MTS

Ofício

Fortaleza, 06 de fevereiro de 2026

À Senhora

Elquini Sousa de Amorim

PROCON MARACANAÚ MUNICIPAL CE N.A nº 26.01.0564.001.00019-301

Prezada Senhora,

Em resposta ao processo no PROCON MARACANAÚ MUNICIPAL CE N.A nº [26.01.0564.001.00019-301](#), referente ao imóvel situado à rua 25 Conjunto Carlos Jereissati, 54, Carlos Jereissati I - Maracanaú / CE , contrato 4311370-101, tendo como reclamante a Sra. Elquini Sousa de Amorim, apresentou a seguinte manifestação:

“Relata a consumidora, conforme número de inscrição nº 004311370, que suas faturas passaram a apresentar valores excessivamente elevados após a substituição do hidrômetro, não sabendo informar a data em que tal troca foi realizada. Afirma, contudo, que, a partir desse evento, houve aumento significativo no valor das cobranças. Acrescenta, ainda, que frequentemente observa funcionários da Cagece manuseando o hidrômetro de seu imóvel, sem que lhe seja prestada qualquer explicação. Informa que já buscou solução junto à Cagece, porém não obteve êxito na resolução da situação. Ressalta que não identifica motivo que justifique os valores atualmente cobrados em suas faturas. Dessa forma, buscou o Procon com o objetivo de obter intermediação para a solução da demanda. Pedido: Requer a consumidora a análise das faturas, com vistas ao refaturamento.”

Informamos que no dia 05/02/2026, não foi possível realizar os testes a senhora Elquini, acompanhou a fiscalização e informou que na área do imóvel que é só de terra . Viu que ficava úmido e chamou uma pessoa pra escavar e viu que além da sua encanação havia um (T) e uma outra encanação mais fina e desconfiou que poderá esta derivando água para o outro imóvel ao lado número (64). Ela informou que antigamente seu imóvel não havia muro mais desde já nunca soube dessa irregularidade. Orientamos cliente isolar e tamponar essa encanação possivelmente clandestina e abrir um novo chamado. Essa vistoria com teste de vazamento é uma cortesia da empresa que não tem responsabilidade sobre as instalações internas dos imóveis dos clientes, fazemos isso para tentar detectar se a causa do aumento do consumo foi por algum problema nas instalações hidráulicas e alertar os responsáveis para que providenciem o conserto caso necessário. De acordo com a resolução da ARCE – Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará, artigo 157, transcrito abaixo:

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

Salientamos que verificamos que não houve solicitação do serviço de verificação de hidrômetro próprio, em atendimento ao processo aberto internamente ATENDIMENTO: 211534237.

Colocamo-nos à disposição para esclarecimentos complementares porventura necessários, por meio da Central de Atendimento **0800 275 0195**, 24 horas por dia, pelo 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)