

Ofício nº 29951/25/UN-MTS

Fortaleza, 03 de novembro de 2025

À Senhora

Francisca Alves de Oliveira

Processo PROCON Maracanaú Municipal – N.A nº 25.10.0564.001.00004-301

Prezada,

Em resposta ao processo PROCON Maracanaú Municipal – N.A nº 25.10.0564.001.00004-301, referente ao imóvel situado à Avenida Edson Magalhães, nº 9-A, Distrito Industrial – Maracanaú/CE, inscrição nº 1991922, tendo como reclamante a Sra. Francisca Alves de Oliveira, apresentamos a seguinte manifestação:

A consumidora, conforme sua inscrição nº 1991922 junto à concessionária, relata que suas faturas de consumo de água vinham sendo emitidas regularmente e que, embora o hidrômetro de sua residência esteja localizado em área interna, a leitura sempre foi realizada mensalmente pelos funcionários da CAGECE, uma vez que ela permanece atenta e presente para permitir o acesso.

Contudo, no mês de setembro de 2025, a fatura foi emitida com valor extremamente elevado, alcançando aproximadamente R\$ 3.000,00 (três mil reais). Posteriormente, o valor foi retificado para R\$ 1.221,04 (mil duzentos e vinte e um reais e quatro centavos), o que, ainda assim, é considerado abusivo e injustificável pela consumidora, que afirma não haver qualquer vazamento no imóvel.

Em busca de esclarecimentos, a consumidora dirigiu-se a um posto de atendimento da CAGECE, onde foi informada de que o valor atual seria referente a “leituras não registradas nos meses anteriores”. Segundo a empresa, durante determinado período a cobrança teria sido baseada em consumo médio de 12 m³ a 13 m³, quando o consumo real estimado seria de 24 m³ mensais.

A consumidora, entretanto, contesta tal justificativa, alegando que não foi previamente informada sobre a suposta diferença, tampouco recebeu qualquer comunicação formal sobre falhas de leitura. Acrescenta, ainda, que a medição sempre foi realizada de forma presencial e acompanhada visualmente, razão pela qual não considera plausível a alegação de ausência de registro das leituras.

Diante da falta de transparência e da cobrança considerada excessiva, a consumidora recorre ao PROCON em busca de uma solução amigável para o caso.

Pedido: Requer o refaturamento da fatura no valor de R\$ 1.221,04 (mil duzentos e vinte e um reais e quatro centavos), com base em uma média de consumo real e justa, compatível com os meses anteriores, desconsiderando cobranças retroativas que não tenham sido devidamente justificadas e previamente comunicadas.

Informamos que, no dia 25/09/2025, foi realizada verificação de consumo medido por um técnico desta Unidade. Durante a vistoria, foi efetuado teste de vazamento oculto entre o hidrômetro e a caixa d’água, bem como entre a caixa d’água e a rede de distribuição. Não foram constatados vazamentos, tampouco no kit cavalete.

A Sra. Francisca, titular da ligação, confirmou não ter realizado nenhum reparo recente e desconhecer a causa do consumo elevado. Ela também autorizou a transferência do hidrômetro para o muro frontal do imóvel. Ressaltamos que essa vistoria com teste de vazamento foi realizada como cortesia, uma vez que a empresa não possui responsabilidade sobre as instalações internas dos imóveis dos clientes. Tal procedimento tem caráter preventivo, com o objetivo de auxiliar na detecção de eventuais problemas hidráulicos e orientar o cliente sobre possíveis correções.

Conforme dispõe o artigo 157 da Resolução da ARCE – Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará, transcreto a seguir:

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 Av. Dr. Lauro Vieira Chaves, 1030 - Vila União CEP: 60422-901 - Fortaleza / CE - CNPJ: 07.040.108/0001-57

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

A título de negociação e em atendimento ao processo PROCON Maracanaú Municipal – N.A nº 25.10.0564.001.00004-301, propomos o refaturamento da fatura referente à competência 08/2025, reduzindo o consumo de 90 m³ para 26 m³ (correspondente a duas vezes o consumo presumido, considerando que a cliente não possui histórico médio dos seis meses anteriores). Propomos, ainda, a exclusão de juros e multa por impontualidade da competência 10/2025, conforme previsto na Resolução nº 041/25/DPR, que autoriza tratamento diferenciado a clientes provenientes da Ouvidoria.

Ressaltamos que o atendimento nº 202736052, referente ao serviço nº 373 – alteração do local de instalação do hidrômetro, encontra-se pendente de execução, devendo ser realizado por empresa parceira da CAGECE.

Por fim, 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 UN-MTS
Unidade de Negócio Metropolitana Sul