

nº 36440/26/UN-MTS

Ofício

Fortaleza, 02 de fevereiro de 2026

À Senhora

Ana Cristina Ferreira Gomes

Processo no PROCON MARACANAÚ MUNICIPAL nº 26.01.0564.001.00013-30

Prezada Senhora,

Em resposta ao processo no PROCON MARACANAÚ MUNICIPAL nº [26.01.0564.001.00013-30](#), referente ao imóvel situado à rua 12 B-Conjunto Industrial, 58, Distrito Industrial - Maracanaú / CE, contrato 14354942-1, tendo como reclamante a Sra. Ana Cristina Ferreira Gomes, apresentou a seguinte manifestação:

“Relata a consumidora, conforme número de inscrição nº 14354942, que no dia 26/12/2025 compareceram dois funcionários da Cagece à sua residência, os quais passaram a manusear o hidrômetro do imóvel. Informa que tomou ciência da intervenção apenas após ouvir seu cachorro latir, ocasião em que questionou os funcionários acerca do ocorrido, sendo informada de que estavam verificando suposta irregularidade. Ressalta que, em nenhum momento, os referidos funcionários chamaram ou solicitaram a presença dos moradores da residência para acompanhar o procedimento realizado. Afirmo a consumidora que, após a intervenção no hidrômetro, o ponteiro passou a apresentar funcionamento desregulado, com rotação acelerada. Relata, ainda, que nos três dias subsequentes à referida visita as paredes do imóvel permaneceram molhadas, tendo posteriormente Lecado. Contudo, esclarece que, até a presente data, o ponteiro do hidrômetro continua apresentando irregularidade em seu funcionamento. Informa que, no dia 29/12/2025, dirigiu-se à Cagece, ocasião em que foi surpreendida com a informação da aplicação de multa por suposta irregularidade. Esclarece que, não concordando com a penalidade, solicitou esclarecimentos e formalizou requerimento administrativo, sendo informada de que o valor da multa corresponderia a R\$ 2.380,00 (dois mil, trezentos e oitenta reais). Relata, ainda, que no dia 05/01/2025 recebeu nova visita de funcionários da Cagece, os quais informaram que o vazamento seria interno, atribuindo a responsabilidade à consumidora, embora não tenham realizado verificação no interior do imóvel.”

Informamos que em atendimento ao processo 0849.000729/2025-72, em que cliente contesta irregularidade/multa, da inscrição/contrato nº14354942-1, comunicamos que solicitação atendida e a multa aplicada pelo termo de ocorrência nº1061273 foi desconsiderada.

Salientamos que conforme atendimento: 209757554 serviço: 372 - conserto de vazamento, conforme equipe não há vazamento no hidrômetro e sim um possível vazamento oculto, depois do hidrômetro, cliente foi orientado a procurar um profissional no serviço de vazamento oculto.

Analisamos o histórico de consumo e verificamos que as faturas questionadas foram geradas pela diferença entre as leituras reais apresentas em campo pelo hidrômetro obedecendo ao nosso cronograma mensal de faturamento, evidenciamos consumos superiores no período em que contrato estava vigente(análise de consumos dos anos de 2018 a 2026), no ano de 2025 consumos entre 12 m³ e 16 m³.

nº 36440/26/UN-MTS

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), 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)