

nº 40094/26/UN-MTS

Ofício

Fortaleza, 30 de março de 2026

Ao

Procon Maracanaú Municipal

Processo nº 26.03.0564.001.00002-301

Prezados.

Em resposta ao Procon Maracanaú Municipal, processo nº 26.03.0564.001.00002-301, referente ao imóvel situado à Rua São Sebastião nº 853, Jardim Bandeirante, Pacatuba, Maracanaú/Ce, inscrição nº 5392179, reclamante Sra. Christiane Oliveira de Castro, ingressou no Procon Maracanaú Estadual com a seguinte alegativa:

"Relata a consumidora, conforme inscrição nº 5392179, que, no ano de 2024, realizou o desmembramento da conta de água de sua residência, ocasião em que dividiu a imóvel com seu filho e solicitou a instalação de novo hidrômetro para a unidade deste, passando a existir, portanto, 02 (dois) relógios distintos. Informa que, nos meses subsequentes, as faturas referentes à sua unidade passaram a apresentar valores superiores aos anteriormente cobrados, enquanto as faturas da residência de seu filho eram emitidas com valores regulares. Afirma que procurou a concessionária Cagece para esclarecimentos, lendo recebido visita de fiscal que, à época, informou não haver irregularidades. Aduz que, diante da persistência dos valores elevados e da ausência de solução, retornou ao atendimento da concessionária, oportunidade em que foi constatado, por atendente, que estaria ocorrendo cobrança relativa a duas residências em uma única inscrição. Em razão das faturas com valores excessivos, a consumidora realizou parcelamento do débito. Posteriormente, foi orientada a proceder à atualização cadastral para que constasse apenas uma residência vinculada à sua inscrição. Diante das divergências apresentadas e da ausência de solução administrativa satisfatória, buscou o Procon com a objetivo de intermediação. Pedido: Requer a consumidora a revisão de todas as faturas emitidas desde o desmembramento, com o devido refaturamento dos valores cobrados indevidamente."

A Cagece esclarece que encaminhamos uma equipe em 29/08/2024, a pedido da cliente, atendimento telefônico nº 190522033, para a execução do serviço de revisão de dados cadastrais, sendo confirmado o fornecimento de abastecimento de água para o imóvel de nº 853 A (nos altos), não havendo registro de solicitação de individualização da ligação de água naquele momento.

Somente nas datas 03/03/2026 e 21/03/2026, atendimentos nº 212386369 e 213106453, executamos e confirmamos se tratar de 01 residência, no térreo, e efetuamos os devidos ajustes.

Ressaltamos que embora o imóvel nº 853 A, cadastrado na inscrição nº 13946129, tenha individualizado o abastecimento de água em 27/09/2024, e o 1º faturamento ocorrido em 11/2024, confirmamos que o mesmo abastecia o imóvel nº 853 B (nos altos), até a sua individualização, datada de 26/03/2026, não sendo faturado em todo o período, como 2 economias residenciais.

Acrescentamos que o imóvel nº 853 puro, objeto desta demanda, somente foi faturado como 2 (duas economias), o período de 11/2024 à 04/2025, já parcelados, mais 02 e 03/2026, dentro da faixa mínima de consumo, pois foi realizado a suspensão do fornecimento de água em 28/04/2025, atendimento nº 199595759, por inadimplência da competência 02/2025, somente sendo reativado o abastecimento de água em 19/01/2026, quando do parcelamento do débito existente.

Identificamos que os imóveis nº 853 e 853 A, estão sob a titularidade da reclamante, e o imóvel 853 B, sob a titularidade de sua filha.

A Cagece está em conformidade com a resolução nº 130/2010 da Arce - Agência Reguladora do Estado do Ceará:

nº 40094/26/UN-MTS

Art. 110 - A fatura poderá ser cancelada ou alterada a pedido do interessado ou por iniciativa do prestador de serviços, nos seguintes casos:

I - desocupação;

II - demolição;

III - fusão de economias;

IV - incêndio;

V - interrupção da prestação dos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário; ou

VI - outras situações conforme critérios propostos pelo prestador de serviços e aprovados pela ARCE.

Parágrafo único - O cancelamento ou alteração da fatura vigorará a partir da data do pedido do usuário ou, quando a iniciativa for do prestador de serviços, de sua anotação no cadastro do prestador de serviços, não tendo efeito retroativo.

Temos como proposta, para efeito de negociação, refaturar as competências 02 e 03/2026 para 01 (uma) economia residencial, alterando o valor originalmente faturado de R\$411,43, para o valor de R\$271,93.

Desta forma, ficamos a disposição para quaisquer esclarecimentos que se façam necessários.

Atenciosamente,



Maria José Santos da Silva

Supervisora Comercial UN-MTS

Unidade de Negócio Metropolitana Sul

Companhia de Água e Esgoto do Ceará (Cagece)