

nº 40869/26/UN-MTS

Ofício

Fortaleza, 14 de abril de 2026.

À Senhora

Francisca Olivia de Sousa

PROCON MARACANAÚ MUNICIPAL N.A nº 26.03.0564.001.00016-301

Prezada Senhora,

Em resposta ao processo no PROCON MARACANAÚ MUNICIPAL N.A nº [26.03.0564.001.00016-301](#) , referente ao imóvel situado à rua 104-Conjunto Timbó, 20 C, Timbo - Maracanaú / CE, reclamante Sra. Francisca Olivia de Sousa, contrato nº 8644624-101, reclamante apresentou a seguinte alegativa: “Relata a consumidora, inscrita sob o número de cliente 8644624, que suas faturas de consumo de água vinham sendo emitidas dentro da normalidade. Informa que, em momento posterior, uma equipe da Cagece realizou a retirada do hidrômetro de sua residência para análise, reinstalando-o posteriormente no local. Após o referido procedimento, foram emitidas faturas com valores significativamente elevados, sendo uma no montante de R\$ 1.897,71, referente ao mês de janeiro de 2026, e outra no valor de R\$ 717,30. A consumidora afirma que buscou solução administrativa junto à concessionária, porém não obteve êxito. Diante disso, compareceu ao PROCON, ocasião em que foi registrado o protocolo de atendimento nº 212613842 para realização de nova análise, com prazo de até 05 (cinco) dias úteis para visita técnica. Ressalta, ainda, que reside apenas uma pessoa no imóvel e que permanece fora durante o dia em razão de suas atividades laborais, não reconhecendo a compatibilidade do consumo faturado com a realidade da residência”

Informamos que dia 19/02/2026, foi encaminhado um fiscal mediante o atendimento nº 211175952 para verificação de consumo. Após a realização dos testes, não foi constatado vazamento. Salientamos que estas verificações são realizadas com o objetivo de identificar eventuais problemas nas instalações hidráulicas internas e alertar o usuário para que realize o reparo, quando necessário. O procedimento está de acordo com a norma interna desta empresa e com a resolução da ARCE – Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará, conforme disposto no artigo 157: 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 efetuado vistoria, por danos causados a pessoas ou bens decorrentes de defeitos nas instalações internas do usuário, ou de sua má utilização.

Posteriormente, foi executada conforme atendimento: 212214808 a verificação do equipamento de medição em 26/02/2026, cujo laudo identificou que o aparelho está normal, funcionando de acordo com os padrões estabelecidos pelas normas técnicas vigentes. Portanto, o hidrômetro está registrando corretamente o volume de água e não é a causa do consumo elevado.

nº 40869/26/UN-MTS

Em atendimento ao processo e a título de negociação propomos refaturarmos as competências 01/2026 e 02/2026, de 71/39 m<sup>3</sup> para taxa mínima (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: 211175952 serviço: 342 - verificação de ocorrência de faturamento, feito teste e não consta vazamento e atendimento: 212214808 serviço: 070 - verificação de hidrômetro próprio que está registrando corretamente o volume de água e não é a causa do consumo elevado.

Ao final, Colocamo-nos à disposição para qualquer reclamação ou solicitação, a população pode entrar em contato com a Cagece pelos canais de atendimento disponíveis como a Central de Atendimento (0800.275.0195), o aplicativo Cagece Mobile (disponível para Android e iOS) ou por meio do chat online, no portal da Cagece ([www.cagece.com.br](http://www.cagece.com.br)).

Atenciosamente,



Maria José Santos da Silva  
Supervisora Comercial UN-MTS  
Unidade de Negócio Metropolitana Sul