

nº 42460/26/UN-MTS

Ofício

Fortaleza, 08 de maio de 2026

Ao

Procon Maracanaú Municipal

Processo nº 26.04.0564.001.00033-301

Prezados.

Em resposta ao Procon Maracanaú Municipal, processo nº 26.04.0564.001.00033-301 , referente ao imóvel situado à Rua Francisco Firmino nº 45, Centro - Maracanaú/ Ce , inscrição nº 61055387, reclamante Sra. Mara Suzana Martins de Sousa, ingressou no Procon com a seguinte alegativa:

"Relata a consumidora, conforme número de inscrição nº 61055387, que, no segundo semestre de 2025, passou a observar aumento significativo em suas faturas de consumo de água. Informa que, ao final do referido ano, entrou em contato com a concessionária responsável, ocasião em que foi realizada vistoria por um fiscal, não sendo identificado qualquer tipo de vazamento. Afirma que, mesmo após a verificação, as faturas continuaram a apresentar valores elevados. Diante disso, a consumidora dirigiu-se novamente à concessionária, sendo informada de que não havia registro da primeira vistoria realizada, motivo pelo qual foi encaminhado novo fiscal em 15/04/2026. Na oportunidade, foi orientada a contratar serviço particular para averiguação de possível vazamento oculto. A consumidora declara que o referido serviço possui custo elevado, não dispondo de condições financeiras para arcar com tal despesa. Ressalta, ainda, que possui duas faturas em aberto, sendo uma no valor de R\$ 222,05 (duzentos e vinte e dois reais e cinco centavos), referente ao mês de fevereiro de 2026, e outra no valor de R\$ 195,24 (cento e noventa e cinco reais e vinte e quatro centavos), referente ao mês de março de 2026, valores estes que considera indevidos e incompatíveis com seu consumo habitual. Diante da ausência de solução administrativa, a consumidora buscou o órgão de proteção e defesa do consumidor, a fim de viabilizar a intermediação da demanda. Pedido: Requer, ao final, a realização de avaliação do consumo, bem como o refaturamento das faturas referentes aos meses de fevereiro e março de 2026."

A Cagece esclarece que executamos por solicitação da reclamante, uma verificação de consumo medido, atendimento telefônico nº 213892277, sendo identificada uma suspeita de vazamento oculto, do hidrômetro para a distribuição hidráulica interna, pois o imóvel não possui caixa d'água, e a equipe, no ato da finalização do atendimento, informou a cliente sobre a necessidade da retirada do vazamento oculto, ser de responsabilidade da mesma, com a maior brevidade possível.

Não identificamos até a presente data, solicitação por parte da cliente de uma verificação de confirmação de retirada de vazamento oculto.

Conforme análise de consumo, a média de volume consumido é de 12 m³/mês.

A Cagece está em conformidade com a resolução nº 19/2021 da Arce:

Art. 1º Altera a redação do art. 98, que passam a constar com a seguinte redação:

"Art. 98º Nos casos de alto consumo devido a vazamentos ocultos, nas instalações internas do imóvel, e mediante a eliminação comprovada da irregularidade pelo usuário, o prestador de serviços realizará a revisão das faturas. (NR).

§1º No caso de vazamentos ocultos devidamente constatados pelo prestador de serviços, a fatura será revisada para o valor correspondente até ao dobro do consumo médio dos últimos 6 (seis) meses, anteriores ao vazamento constatado, limitado ao faturamento em que o prestador de serviços alertou o usuário sobre a ocorrência de alto consumo. (NR)

§2º (REVOGADO) 16/UN-MTS

§3º Para obter o desconto referido no §1º, o prestador de serviços deverá realizar vistoria no imóvel, para comprovar a retirada do vazamento oculto. Caso necessário, poderá ainda o prestador de serviços solicitar ao usuário declaração de ocorrência do vazamento oculto e as providências tomadas para o reparo, junto aos documentos que comprovem sua realização, tais como nota fiscal de serviço ou materiais utilizados. (NR)

§4º Por ocasião da ocorrência de quaisquer vazamentos de água ocultos devidamente comprovados, a cobrança da tarifa de esgoto deverá ocorrer com base na média de consumo de água dos últimos 6 (seis) meses, sem os acréscimos estabelecidos no §1º (NR)

§5º O usuário perderá o direito a revisão, referida no §1º, se for comprovada a má-fé ou negligência com a manutenção das instalações das instalações prediais sob sua responsabilidade.”

Diante do exposto, temos como proposta, o parcelamento do débito existente, com entrada mínima de 5% e o restante em até 5 vezes sem juros ou em até 48 vezes, com juros de 1,8% ao mês, pois conforme o artigo acima, refaturar as competências reclamadas 02 e 03/2026 para 2 vezes a média de 12 m³, ultrapassa os volumes faturados de 16 e 18 m³, respectivamente.

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)