

nº 36523/26/UN-MTS

Ofício

Fortaleza, 02 de fevereiro de 2026

À Senhora

Lana Mara Da Silva de Sousa

PROCON MARACANAÚ MUNICIPAL CE N.A nº 26.01.0564.001.00005-301,

Prezada Senhora,

Em resposta ao processo no PROCON MARACANAÚ MUNICIPAL CE N.A nº **26.01.0564.001.00005-301**, referente ao imóvel situado à rua 7 De Setembro - Pajucara, 42 A, Pajuçara (Maracanaú) / CE, contrato 12973815-1 , tendo como reclamante a Sra. Lana Mara Da Silva de Sousa, apresentou a seguinte manifestação:

“Relata a consumidora, conforme número de inscrição nº 012973815, que suas faturas de abastecimento de água passaram a apresentar valores excessivamente elevados a partir do mês de maio de 2025. Informa que, diante da situação, entrou em contato diversas vezes com a concessionária Cagece, ocasião em que foram realizados refaturamentos; contudo, os valores permaneceram incompatíveis com sua realidade de consumo. Tal situação perdurou por vários meses, resultando no acúmulo das faturas, na impossibilidade de pagamento e, conseqüentemente, no corte do fornecimento de água. Diante disso, a consumidora viu-se obrigada a realizar o parcelamento do débito, embora continuasse registrando reclamações administrativas, todas sem êxito. Acrescenta que, em novembro de 2025, protocolou requerimento formal contestando os valores cobrados, destacando que em sua residência residem apenas ela e duas crianças, possuindo somente um chuveiro e duas torneiras, além de não dispor de caixa d'água, o que reforça a incompatibilidade do consumo faturado. Todavia, ainda não obteve qualquer resposta por parte da concessionária, razão pela qual recorreu a este órgão para fins de intermediação. Pedido: Requer, por fim, o refaturamento das faturas cobradas em desacordo com sua efetiva realidade de consumo.”

Informamos que realizamos a verificação de consumo medido no dia 12/03/2025 por um técnico desta Unidade, conforme atendimento: 197387741 serviço: 342 - verificação de ocorrência de faturamento, realizado testes entre hidrômetro distribuição, foi visualizado vazamento visível na caixa acoplada do vaso sanitário, banheiro social. Imóvel não tem caixa d'água.

Em 04/04/2025, realizada nova fiscalização atendimento: 198340876 serviço: 021 - verificação de consumo medido, foi visualizado um vazamento visível entre hidrômetro e distribuição na descarga acoplada do banheiro social, por este motivo não foi realizado teste de vazamento oculto. o imóvel não tem caixa d'água, segundo a Sra. Lana o reparo da descarga acoplada foi trocado em fevereiro. a mesma informa que havia um vazamento visível.

Essa vistoria com teste de vazamento é uma cortesia da empresa que não tem responsabilidade sobre as instalações internas dos imóveis dos clientes, fazemos isso para tentar detectar se a causa do aumento do consumo foi por algum problema nas instalações hidráulicas e alertar os responsáveis para que providenciem o conserto caso necessário. De acordo com a resolução da ARCE – agência reguladora de serviços públicos delegados do estado do ceará, artigo 157, transcrito abaixo:

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

Posteriormente foi executada a verificação do equipamento de medição no dia 25/07/2024 através do atendimento 189238388 onde foi encaminhado um técnico no local para recolher o hidrômetro e levar até o laboratório de verificação, cujo laudo informou que o hidrômetro está registrando corretamente o volume de água e não é a causa do consumo elevado.

Em atendimento ao processo supracitado e para efeito de negociação, propomos o procedido com o refaturamento das competências(faturas parceladas) 01/2025 de 22 m³ no valor de R\$ 160,04, competência 02/2025 de 70 m³ no valor de R\$ 1.024,20 e 03/2025 de 52 m³ no valor de R\$ 607,99, para 10 m³ cada ficando a competência 01/2025 no valor de R\$ 55,60(taxa mínima + o valor referente ao serviço de religação), competência 02/2025 no valor de R\$ 43,40 e competência 03/2025 no valor de R\$ 43,40 equivalente a 2x a média de consumo anterior de 06 meses = $5 \text{ m}^3 \times 2 = 10 \text{ m}^3$), conforme o que preconiza a resolução: negociações diferenciadas para clientes provenientes da ouvidoria e considerando o retorno para consumo habitual e com isso excluir o restante do parcelamento referente (cliente pagou 3 parcelas no valor de 597,51), salientamos será descontado desse valor referente as competências 01 a 03/2025 que totalizou o valor de R\$ 142,40, restando o valor de R\$ 455,11, que poderá ser compensado nas competências 07/2025 a 11/2025 que após a exclusão do parcelamento totalizam o valor de R\$ 219,94, restando crédito financeiro no valor de R\$ 235,17 que poderá ser debitado nas faturas vindouras.

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)