

nº 47813/26/UN-MTS

Ofício

Fortaleza, 31 de julho de 2026

Ao

Procon Maracanaú Municipal

Processo nº 26.06.0564.001.00063-301

Prezados.

Em resposta ao Procon Maracanaú Municipal, processo nº 26.06.0564.001.00063-3, referente ao imóvel situado à Rua São João nº 229 B, Jardim Bandeirante, Pajuçara/Maracanaú/Ce, inscrição nº 9288970, reclamante Sr. Francisco Sales Barbosa Neto, ingressou no Procon com a seguinte alegativa:

"Relata o consumidor que, conforme inscrição nº 9288970, as faturas de abastecimento de água eram emitidas regularmente, sem apresentar alterações significativas de consumo. Afirma que solicitou à concessionária reclamada a mudança do local de instalação do hidrômetro e que, após a realização do referido serviço, as faturas referentes aos meses de março e abril de 2026 passaram a apresentar valores consideravelmente superiores aos habitualmente cobrados. Aduz que, posteriormente, foi constatada a existência de um vazamento oculto no imóvel, circunstância que, em seu entendimento, pode ter influenciado no aumento do consumo registrado. Relata, ainda, que solicitou a segunda via das faturas dos meses de março, abril e maio de 2026, ocasião em que verificou a inclusão de cobranças que afirma desconhecer. Informa que, na fatura referente ao mês de março, consta a cobrança de R\$ 40,46 (quarenta reais e quarenta e seis centavos), descrita como "religação", a qual contesta, tendo em vista que afirma não ter ocorrido interrupção no fornecimento de água em sua unidade consumidora. Acrescenta que, na fatura do mês de abril, identificou a cobrança de R\$ 47,53 (quarenta e sete reais e cinquenta e três centavos) a título de multa, valor que igualmente impugna por desconhecer sua origem e fundamento. Sustenta, ainda, que nas faturas dos meses de março, abril e maio houve expressivo aumento do consumo registrado, circunstância que considera incompatível com o consumo habitual de sua unidade. Afirma que buscou administrativamente a solução da demanda junto à concessionária reclamada, porém não obteve esclarecimentos ou providências satisfatórias, razão pela qual recorreu a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor para a mediação do conflito e a preservação de seus direitos. Pedido: Requer o consumidor o refaturamento das faturas referentes aos meses de março de 2026, no valor de R\$ 157,47 (cento e cinquenta e sete reais e quarenta e sete centavos), abril de 2026, no valor de R\$ 261,26 (duzentos e sessenta e um reais e vinte e seis centavos), e maio de 2026, no valor de R\$ 114,97 (cento e quatorze reais e noventa e sete centavos), mediante a revisão dos consumos registrados, considerando a ocorrência de vazamento oculto, bem como a exclusão da cobrança referente à taxa de religação, no valor de R\$ 40,46, e da multa, no valor de R\$ 47,53, caso constatada a indevida incidência de tais encargos, além do fornecimento de esclarecimentos detalhados acerca da origem e da composição dos valores cobrados."

A Cagece informa que executamos em 14/05/2026, uma verificação de ocorrência de faturamento, datada de 14/05/2026, sendo identificada uma suspeita de vazamento oculto, no intervalo entre o hidrômetro e a caixa d'água.

Confirmamos a retirada do vazamento supracitado em 21/05/2026, atendimento nº 216030171.

nº 47813/26/UN-MTS
O reclamante solicitou a verificação de hidrômetro em 15/05/2026, atendimento telefônico nº 215915189, sendo solicitado pelo mesmo o cancelamento do serviço em 22/05/2026.

Informamos também que executamos o corte no abastecimento de água em 26/02/2026, atendimento interno nº 212310838, por inadimplência da competência 12/2025, vencimento 13/01/2026, valor R\$76,48, paga em 27/02/2026, confirmando que a suspensão no abastecimento foi devida.

O cliente solicitou a religação urgente em 27/02/2026, às 08:32 h e a execução do serviço ocorreu às 11:34 h, atendimento telefônico nº 212374118, confirmando ser devido o valor faturado na competência 03/2026.

Quanto ao valor de R\$47,53, faturado na competência 04/2026, o mesmo se refere a fatura 03/2026, que havia sido refaturada pela confirmação da retirada do vazamento oculto, e deveria ter sido excluída, bem como os juros no valor de R\$0,78, que serão devolvidos, no valor total de R\$48,31, em crédito a ser compensado em fatura futura.

Estando a Cagece em conformidade com as resoluções nº 19/2021 e 130/2010 da Arce, efetuamos os refaturamentos das competências 03 à 05/2026 para 18 m³, equivalente a duas vezes a média de consumo dos últimos 6 meses:

Resolução Arce 19/2021

CONSIDERANDO a necessidade de atualização de dispositivos visando o aprimoramento da Resolução Arce nº 130/2010;

RESOLVE:

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)

§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.”

Resolução Arce 130/2010

Art. 157 - É de responsabilidade do usuário a adequação técnica, a manutenção e a segurança das instalações internas da unidade usuária, situadas além do ponto de entrega e/ou de coleta.

§ 1º - O prestador de serviços não será responsável, ainda que tenha procedido à vistoria, por danos causados a pessoas ou bens decorrentes de defeitos nas instalações internas do usuário, ou de sua má utilização.

§ 2º - O prestador de serviços deverá comunicar ao usuário, por escrito e de forma específica, a necessidade de proceder às respectivas correções, quando constatar deficiência nas instalações internas da unidade usuária inadequada ao padrão de ligação de água e/ou caixa de ligação de esgoto.

Diante do exposto, não identificamos motivos para novos ajuste de valores nas competências reclamadas 03 à 05/2026.

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)