

Ofício nº 20143/25/UN-MTS

Fortaleza, 17 de junho de 2025

Ao

Procon Municipal de Maracanaú

Processo nº 25.05.0564.001.00057-301

Prezados

Em resposta ao processo Procon Municipal de Maracanaú nº 25.05.0564.001.00057-301, referente ao imóvel situado à rua Luzanira Fermon nº 83 AP-103, Pajuçara, Maracanaú / Ce, inscrição nº 12014311, reclamante Sra. Augusta Beatriz Costra Viana, apresentou a seguinte alegativa:

"A consumidora, conforme número de cliente 0012014311, relata que, nos meses de março e abril de 2025, foi informada sobre a ocorrência de um suposto vazamento de água, que teria gerado faturas nos valores de R\$ 10.220,22 (dez mil, duzentos e vinte reais e vinte e dois centavos) e R\$ 4.036,14 (quatro mil, trinta e seis reais e quatorze centavos), respectivamente.

Inconformada com os valores cobrados, a consumidora entrou em contato com a Companhia de Água e Esgoto do Ceará - CAGECE, tendo sido registrados os seguintes protocolos de atendimento: 199147240, 199963261 e 199961207.

Após análise por parte da concessionária, foi constatado que não houve vazamento compatível com os valores elevados inicialmente cobrados. No entanto, a CAGECE identificou a existência de um vazamento oculto na tubulação localizada nas proximidades do hidrômetro da residência da consumidora. Como resultado, foram emitidas duas novas faturas, com valores refaturados de R\$ 474,69 (quatrocentos e setenta e quatro reais e sessenta e nove centavos) cada.

A consumidora, no entanto, informa que suas faturas mensais costumam variar entre R\$ 75,00 (setenta e cinco reais) e R\$ 80,00 (oitenta reais). Ressalta, ainda, que em nenhum momento esteve presente durante as vistorias realizadas pela empresa e que, por permanecer fora de casa durante todo o dia, considera incompatível o consumo registrado.

Pedido:

Dessa forma, a consumidora manifesta sua discordância quanto aos valores refaturados e requer o refaturamento das faturas mencionadas, uma vez que não reconhece o consumo registrado e entende que os valores cobrados não refletem sua realidade de uso."

Esclarecemos que encaminhamos a nossa equipe, por iniciativa da Cagece, em 12/04/2025, atendimento interno nº 198376961, na tentativa de executarmos uma verificação de ocorrência de faturamento, sendo o atendimento cancelado por impedimento por parte do cliente, pois o imóvel encontrava-se fechado.

Encaminhamos novamente em 30/04/2025, por iniciativa da Cagece, a nossa equipe, para executarmos o atendimento nº 199142178, sendo constatado indícios de retirada de vazamento, conforme fotos e atendimento supracitado em anexo, sendo a nossa equipe recebida pela Sra. Lidiane, que acompanhou os procedimentos executados. Segue abaixo a baixa na íntegra do atendimento supracitado:

"realizado testes entre hidrômetro e caixa d'água e distribuição, não consta vazamento. => conforme a senhora Lidiane, mãe da titular, informou que houve vazamento no kit cavalete após o hidrômetro, segundo a

mesma devido a pressão d'água quebrou o cano, como não tinha ninguém no imóvel, passou vários dias derramando água ate ser consertado pelo seu bombeiro hidráulico. => atendido pela senhora lidiane. => hidrômetro interno, leitura 678, lacre 0566131, pu's 08, pessoas 02, não consta vazamento no kit cavalete. => fiscal.júnior viana em: 30/04/2025".

Não identificamos a execução de conserto de vazamento no kit cavalete, por parte da Cagece, em todo o período reclamado. Apenas evidenciamos indícios de retirada de vazamento, após a ligação pré-dial de água, não sendo possível identificar se oculto ou visível. Salientamos que o local identificado como indícios de retirada de vazamento, não representa vazamento após o kit cavalete e sim, no início do injetamento interno da cliente, que abastece diretamente a caixa d'água do imóvel.

A Cagece está em conformidade com as resoluções da Arce nº 19/2021 e 130/2010:

#### Resolução nº 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 nº 130/2010

#### CAPÍTULO XXVI

#### DAS RESPONSABILIDADES

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.

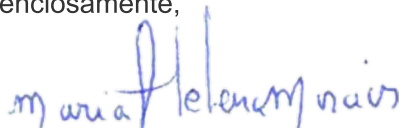
§ 1º - O prestador de serviços não será responsável, ainda que tenha procedido à vistoria, por danos causados a pessoas ou bens decorrentes de defeitos nas instalações internas do usuário, ou de sua má utilização.

Temos como proposta, para efeito de negociação, o refaturamento das competências 03 e 04/2025, para 20 m³/água (equivalente a 2 vezes a taxa mínima de 10 m³) e para 10 m³/esgoto (equivalente a 1 vez a taxa mínima), anteriormente refaturadas 32 m³/água, equivalente a 2 vezes o consumo presumido de 16 m³ e para 16 m³/esgoto, equivalente a uma vez o consumo presumido), uma vez que o cliente não possui média dos últimos 6 meses, pois seu contrato iniciou em 15/10/2024. Os valores propostos, alteram os valores originalmente faturados na competência 03/2025, de R\$10.220,22 = 263 m³/água e 210 m³/esgoto, e na competência 04/2025, de R\$4.036,14 = 123 m³/água e 98 m³/esgoto, para R\$163,70 para cada uma das

competências supracitadas, totalizando o valor proposto de R\$327,40, podendo ainda ser parcelado o valor com entrada mínima de 5% e o restante em até 5 vezes sem juros ou em até 36 vezes com juros de 1,8%/mês.

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

nº 20143/25/UN-MTS  
Atenciosamente,



Maria Helena Bezerra de Moraes Lima  
Coordenadora Comercial UN-MTS  
Unidade de Negócios Metropolitana Sul