

nº 36860/26/UN-MTS

Ofício

Fortaleza, 06 de fevereiro de 2026

Ao Senhor

Osnildo Correia Lima

PROCON MARACANAÚ MUNICIPAL CE N.A nº 26.01.0564.001.00032-301

Prezado Senhor,

Em resposta ao processo no PROCON MARACANAÚ MUNICIPAL CE N.A nº [26.01.0564.001.00032-301](#), referente ao imóvel situado à Rua 9 Conjunto Carlos Jereissati, 229 A, Carlos Jereissati I - Maracanaú / CE, contrato nº 5869412-101, tendo como reclamante o Sr. Osnildo Correia Lima, apresentou a seguinte manifestação:

“Relata o consumidor, conforme número de inscrição nº 5869412, que suas faturas de água apresentavam, habitualmente, consumo médio entre 7 e 8 metros cúbicos. Informa que, no mês de dezembro de 2025, ele e sua família permaneceram aproximadamente 10 (dez) dias em viagem, período em que o imóvel ficou ocupado por apenas uma pessoa. No entanto, a fatura referente à competência dezembro/2025 apresentou aumento significativo no consumo, passando a registrar 17 (dezesete) metros cúbicos. Afirma o consumidor que não concorda com a cobrança e com o valor elevado da referida fatura. Diante da situação, procedeu à verificação do hidrômetro do imóvel e constatou que o medidor havia sido substituído justamente no período em que ocorreu o aumento do consumo, sem qualquer aviso ou comunicação prévia. Ressalta que tomou conhecimento da troca apenas ao observar que o número do medidor informado na fatura era diverso do anteriormente registrado. Diante dos fatos, o consumidor buscou o PROCON com o objetivo de obter intermediação para a solução da demanda. Pedido: Requer, por fim, o refaturamento da fatura questionada, bem como a realização de análise acerca da substituição do medidor e da correção dos valores cobrados.”

Informamos que em 28/11/2025 hidrômetro substituído, conforme atendimento: 208366565 serviço: 336 - substituição para gestão do parque de hidrômetros.

Salientamos que no 12/01/2026, realizada fiscalização para verificação de consumo realizado testes e não foi constatado vazamento visível ou oculto.

nº 36860/26/UN-MTS

Em atendimento ao processo e a título de negociação propomos refaturar a competência 12/2025 de 17 m³ para 10 m³, negociado o valor pelo volume cobrado no primeiro ciclo real(cheio)de faturamento após a substituição do hidrômetro atendimento: 208366565, conforme preconiza a resolução: negociações diferenciadas para clientes provenientes da ouvidoria nº 041/25/DPR, situação 06.

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)