

Ofício nº 52455/26/UN-MTS

Fortaleza, 08 de outubro de 2026

Ao

Procon Maracanaú Mnunicipal

Processo nº 26.09.0564.001.00018-301

Prezados.

Em resposta ao Procon Maracanaú Municipal, processo nº 26.09.0564.001.00018-301, referente ao imóvel situado à Rua Teodora Martins nº 211 A, PQ Piratininga - Maracanaú/Ce, inscrição nº 61123749, reclamante Sra. Maria Idelzuíta Nascimento Silva , ingressou no Procon com a seguinte alegativa:

"A consumidora informa que há diversos meses vem recebendo faturas de água e esgoto com valores exorbitantemente altos e incompatíveis com o perfil de consumo do imóvel, o qual possui, inclusive, poço. A título de exemplo, a fatura do mês de março de 2026 atingiu o valor de R\$ 915,39 (novecentos e quinze reais e trinta e nove centavos). Ao buscar atendimento junto à concessionária (Cagece), foi informada de que os valores seriam decorrentes do consumo real. Diante da impossibilidade de arcar com as cobranças e mantendo o desejo de efetuar o corte do serviço de fornecimento de água, foi impedida pela concessionária sob a justificativa de haver débitos pendentes. Em 27/08/2026, a consumidora compareceu ao Procon e entrou em contato com a Ouvidoria da Cagece, ocasião em que foi constatado que não estava sendo realizada a leitura real do consumo, em razão da caixa de proteção do hidrômetro estar suja e embaçada. Na mesma data, foi solicitada a substituição do invólucro/caixa de proteção, sob o Protocolo nº 220693403. Até a presente data, a concessionária não enviou equipe técnica à residência para efetuar a troca nem realizou a aferição do equipamento. Por conta disso, a consumidora retorna a este órgão em busca de intermediação. Pedido: Requer: Troca e Manutenção do Equipamento: Envio imediato de equipe técnica para a substituição da caixa de proteção embaçada e aferição do hidrômetro instalado no imóvel; Revisão Faturamento (Faturas por Média/Estimativa): O recalculamento e a revisão de todas as faturas faturadas sem a medição real (inclusive a de março/2026 no valor de R\$ 915,39 e demais posteriores), ajustando-as ao consumo histórico real do imóvel após a regularização da leitura."

A Cagece informa que executamos em 08/09/2026, atendimento nº 220693403, o serviço de substituição da caixa de hidrômetro, pois a mesma encontrava-se suja, embaçada, impedindo a visualização da leitura.

Retificamos, por distribuição de consumo, as competências 07 à 09/2026, para a tarifa mínima, seguindo em anexo as 2ª vias da supracitadas faturas.

Esclarecemos que a média do período de 01/2025 à 03/2026, é de 34 m³/mês.

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

Atenciosamente,

CINTIA TATIANA DE
PAIVA:61472182391

Assinado de forma digital por
CINTIA TATIANA DE
PAIVA:61472182391
Dados: 2026.10.08 09:54:00 -03'00'

Cintia Tatiana de Paiva
Supervisora Comercial UN-MTS
Unidade de Negócio Metropolitana Sul (UN-MTS)
Companhia de Água e Esgoto do Ceará (Cagece)