

nº 41508/26/UN-MTS

Ofício

Fortaleza, 24 de maio de 2026

Ao Senhor

Francisco José da Silva Rodrigues

PROCON MARACANAÚ MUNICIPAL N.A nº 26.03.0564.001.00028-301

Prezado Senhor,

Em resposta ao processo no PROCON MARACANAÚ MUNICIPAL N.A nº [26.03.0564.001.00028-301](#), referente ao imóvel situado à rua 11 Conjunto Novo Maracanaú, 661 - Maracanaú / CE, contrato 5228964-100, tendo como reclamante o Sr. Francisco José da Silva Rodrigues, apresentou a seguinte manifestação:

“Relata o consumidor, conforme número de inscrição nº 5228964, que suas faturas de consumo de água eram emitidas normalmente, porém, a partir do mês de novembro de 2025, passou a observar um aumento significativo nos valores cobrados. Afirma que, durante o dia, permanecem apenas três pessoas na residência, o que, segundo relata, não justificaria um consumo tão elevado. Informa ainda que em sua residência há uma paciente dialítica, a qual necessita do uso constante de água, motivo pelo qual o fornecimento do serviço é essencial. O consumidor relata que procurou a Companhia de Água e Esgoto do Ceará (CAGECE) para contestar os valores cobrados, porém não obteve solução para a demanda. Diante da situação, buscou atendimento junto ao Procon, com o objetivo de obter intermediação para a resolução do caso. Pedido: Requer o consumidor a revisão das faturas referentes ao período de novembro de 2025 até a presente data, bem como que a cobrança seja realizada de acordo com o consumo real apurado na unidade consumidora.”

Informamos que no dia 05/01/2026, atendimento:209524819 realizado testes entre hidrômetro caixa d'água e distribuição, não foi constatado vazamento visível ou oculto. Atendido pelo Sr. Francisco José. 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.

nº 41508/26/LIN-MTS

Salientamos que verificamos que não houve solicitação do serviço de verificação de hidrômetro próprio, em atendimento ao processo aberto internamente atendimento: 214887906.

Colocamo-nos à disposição para esclarecimentos complementares porventura necessários, por meio da Central de Atendimento [0800 275 0195](tel:08002750195), 24 horas por dia, pelo aplicativo Cagece Mobile (disponível para Android e iOS), ou por meio do chat online no portal da CAGECE (www.cagece.com.br).

Atenciosamente,



Maria José Santos da Silva
Supervisora Comercial UN-MTS
Unidade de Negócio Metropolitana Sul