

nº 41565/26/UN-MTS

Ofício

Fortaleza, 27 de abril de 2026

Ao

Procon Maracanaú Municipal

Processo nº 26.02.0564.001.00034-301

Prezados.

Em resposta ao Procon Maracanaú Municipal, processo nº26.02.0564.001.00034-301 , referente ao imóvel situado à Rua Antônio de Alencar nº 1370 A, Coqueiral, Maracanaú/Ce, inscrição nº 9570543, reclamante Sra. Ana Thalia Cavalcante Alencar Gustavo , ingressou no Procon Maracanaú Municipal com a seguinte alegativa:

"Relata a consumidora, inscrita sob o nº 9570543, que suas faturas de água sempre apresentaram valores variando entre R\$ 70,00 (setenta reais) e R\$ 90,00 (noventa reais), variando de acordo com o consumo.

Informa que um funcionário da Companhia de Água e Esgoto do Ceará esteve em seu endereço e realizou a troca da tampa do medidor. No dia seguinte, quando o leiturista compareceu para efetuar a leitura, não teria sido retirado o papel indicativo do consumo. Esclarece que não se encontrava em casa na ocasião, sendo informada do ocorrido por seu sogro. Diante da situação, e considerando a estranheza do fato, dirigiu-se à concessionária para obter esclarecimentos, ocasião em que constatou a existência do débito no valor de R\$ 6.962,92 (seis mil, novecentos e sessenta e dois reais e noventa e dois centavos). Ao questionar a origem do valor, foi informada de que se tratava de cobrança decorrente de medições não realizadas referentes a alguns meses do ano de 2025. A consumidora apresentou contestação, sendo designado fiscal para vistoria do medidor, não tendo sido constatada a existência de vazamento no imóvel. Posteriormente, recebeu comunicação por e-mail informando o refaturamento da cobrança para o valor de R\$ 1.710,03 (mil, setecentos e dez reais e três centavos). Contudo, afirma não concordar com o montante apresentado, por considerá-lo incompatível com seu histórico de consumo. Diante disso, buscou o Procon para intermediação da demanda. Pedido: Requer o refaturamento da cobrança para valor compatível com o consumo real do Imóvel."

A Cagece esclarece que executamos em 10/02/2026, atendimento nº 211003663, uma verificação de ocorrência de faturamento, não sendo identificados vazamentos visíveis e ocultos.

Informamos que o volume registrado de 175 m³ na competência reclamada 01/2026, se refere a ausência de leituras no período de 08/2025 à 12/2025, sendo emitida leitura real somente na emissão da competência 01/2026.

Efetuamos a distribuição de consumo em conformidade com a resolução nº 130/2010 da Arce - Agência Reguladora do Estado do Ceará:

Art. 90 - Para as ligações medidas, o volume consumido será o apurado por leitura em hidrômetro, obtido pela diferença entre a leitura realizada e a anterior.

§ 1º - Não sendo possível a realização da leitura em determinado período, em decorrência de anormalidade no hidrômetro, impedimento comprovado de acesso ao mesmo, ou nos casos fortuitos e de força maior, a apuração do volume consumido será feita com base na média aritmética dos consumos faturados nos últimos 6 (seis) meses com valores corretamente medidos.

§ 2º - O procedimento do parágrafo anterior somente poderá ser aplicado por 3 (três) ciclos consecutivos e

completos de faturamento, devendo o prestador de serviços comunicar ao usuário, por escrito, a necessidade de desimpedir o acesso ao hidrômetro.

§ 3º - Em caso de falta ou imprecisão de dados para os cálculos, poderá ser adotado como base de cálculo os seguintes procedimentos:

I - o primeiro ciclo de faturamento ou fração deste projetada para 30 (trinta) dias, posterior à instalação do novo hidrômetro; ou

II - a adoção do consumo estimado, comunicando ao usuário, por escrito, a forma de cálculo a ser utilizada.

§ 4º - Após o terceiro ciclo consecutivo de faturamento efetuado pela média aritmética ou estimada, caso se verifiquem saldos positivos entre os valores medidos e faturados, o faturamento deverá ser efetuado com base no valor correspondente ao consumo mínimo, sem a possibilidade de promover futura compensação.

§ 5º - O critério descrito no parágrafo anterior não se aplica no caso em que a leitura do hidrômetro não estiver sendo feita em função de impedimento provocado pelo usuário, em período não superior a 3 (três) ciclos de faturamento, sendo o consumo então estimado pelo prestador de serviço, sem direito a futura compensação.

§ 6º - No faturamento subsequente à remoção do impedimento, efetuado até o terceiro ciclo consecutivo, deverão ser feitos os acertos relativos ao faturamento do período em que o hidrômetro não foi lido.

Temos como proposta, para efeito de negociação, o refaturamento da competência 01/26 (175 m³), no valor de R\$6.962,92, já refaturada anteriormente para R\$1.710,03 conforme distribuição de consumo, para o valor de R\$598,79, equivalente a 38 m³/água e 24 m³/esgoto, e exclusão dos acréscimos por impontualidades da competência 03/2026, podendo ainda optar por parcelar a competência 01/2026, em 4 vezes sem entrada e sem juros, no valor de R\$149,70 aproximadamente, ou sem entrada em até 10 vezes de R\$65,81 já com juros de 1,8% ao mês, ou com entrada mínima de 10%, R\$60,00 e o restante em 5 vezes sem juros de R\$107,76 ou em até 48 vezes de R\$16,18, já com juros de 1,8% ao mês, aproximadamente.

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)