

nº 43097/26/UN-MTS

Ofício

Fortaleza, 18 de maio de 2026

Ao

Procon Maracanaú Municipal

Processo nº 26.03.0564.001.00019-301

Prezados.

Em resposta ao processo nº Nº 26.03.0564.001.00019-301, Procon Maracanaú Municipal, referente ao imóvel situado à Rua nº 5, casa 10, Cj. Novo Maracanaú, Maracanaú/Ce inscrição nº 5230551, reclamante, Sra. Adriana Maria Monteiro do Nascimento, ingressou com a seguinte reclamação:

"Relata a consumidora, conforme número de inscrição 5230551, que suas faturas de consumo vinham sendo emitidas regularmente. Entretanto, a partir da fatura referente a novembro de 2025, os valores passaram a apresentar aumento gradual, elevando-se progressivamente nos meses subsequentes, chegando ao montante de R\$ 823,07. A consumidora informa que houve um vazamento em uma chave na residência, o qual foi prontamente identificado e reparado imediatamente. Contudo, afirma que, mesmo após o conserto, percebeu que o hidrômetro continua registrando consumo em ritmo considerado anormal. Ressalta, ainda, que na residência residem apenas três pessoas e que, durante o dia, o imóvel permanece fechado, em razão das atividades profissionais dos moradores. Diante da ausência de solução junto à fornecedora do serviço, a consumidora buscou atendimento junto ao PROCON, com o objetivo de obter intermediação para a resolução da demanda. Pedido: Dessa forma, requer a revisão dç hidrômetro, por considerar atípica a velocidade de registro do consumo, bem como o refaturamento das faturas referentes aos meses de novembro/2025, dezembro de 2025, janeiro de 2026 e fevereiro de 2026, além do ajuste das próximas faturas, caso seja constatada irregularidade."

A Cagece informa que executamos o serviço de verificação de retirada de vazamento oculto, datado de 18/05/2026, atendimento nº 215715706, sendo confirmada a retirada do vazamento.

A Cagece está em conformidade com a resolução nº 19/2021 da Arce:

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.”

Temos como proposta de negociação, alterar o valor originalmente faturado de R\$2.118,12, do período de 01 à 05/2026, para o valor de R\$1.458,82, equivalente a duas vezes a média de 15 m³, nas competências 01 e 02/2026, e a exclusão dos acréscimos por impontualidades do período, podendo ainda parcelar o débito existente, com entrada mínima de 5% (R\$75,00), aproximadamente, e o restante em até 5 vezes sem juros, no valor de R\$276,77 sem juros, ou em até 48 vezes, no valor de R\$41,55, já com juros inclusos de 1,8% ao mês.

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)