

Ofício nº 31975/25/UN-MTS

Fortaleza, 01 de dezembro de 2025

À Senhora

Valdirene Viana Oliveira

Procon Maracanaú Municipal N.A nº 25.11.0564.001.00001-301

Prezada,

Em resposta ao processo no Procon Maracanau Municipal de N.A nº 25.11.0564.001.00001-301, referente ao imóvel situado na Rua 15 Conjunto Carlos Jereissati, 348, Carlos Jereissati I - Maracanaú / CE, inscrição nº 4282299, tendo como reclamante a Sra. Valdirene Viana Oliveira, apresentamos a seguinte manifestação:

"Relata a consumidora, conforme número de inscrição nº 4282299, que possui quatro imóveis alugados, Informa que as faturas de consumo vinham, habitualmente, no valor aproximado de R\$ 466,00 (quatrocentos e sessenta e seis reais). No entanto, para sua surpresa, a fatura mais recente foi emitida no valor de R\$ 3.747,84 (três mil, setecentos e quarenta e sete reais e oitenta e quatro centavos). Afirma a consumidora que o hidrômetro se encontrava apagado e aberto, não compreendendo, portanto, de que forma foi realizada a leitura do consumo. Informa, ainda, que buscou atendimento junto à empresa Cagece, porém não obteve solução satisfatória para o problema apresentado, afirma ainda que não verificou nenhum vazamento. Dessa forma, solicita a intermediação do Procon na busca de uma solução. Pedido: Requer o refaturamento da fatura, por não reconhecer o valor cobrado."

Em 06/11/2025, foi executado o serviço de verificação de consumo, conforme atendimento nº 207411789, com o objetivo de verificar possíveis ocorrências. O laudo técnico apontou suspeita de vazamento oculto.

Cabe ressaltar que a vistoria e os testes de vazamento são realizados como cortesia da empresa, que não possui responsabilidade sobre as instalações internas dos imóveis dos clientes. Essa ação tem como finalidade auxiliar na detecção de eventuais anomalias nas instalações hidráulicas, alertando os responsáveis para que providenciem os reparos necessários.

Ressaltamos, ainda, que, nas ligações medidas, o volume de consumo é apurado com base na leitura do hidrômetro, obtida pela diferença entre a leitura atual e a anterior. De acordo com o artigo 157 da Resolução da ARCE (Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará):

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 à vistoria, por danos causados a pessoas ou bens decorrentes de defeitos nas instalações internas do usuário ou de sua má utilização.

Dessa forma, é necessário o retorno do cliente confirmando a eliminação do vazamento, para que sejam realizados novos testes. Ressaltamos que o prestador de serviços somente poderá verificar a possibilidade de revisão da fatura quando for constatado que o consumo elevado decorreu de vazamento oculto devidamente sanado, conforme o disposto na Norma Interna desta empresa e no artigo 98 da Resolução da ARCE, transscrito a seguir:

Art. 98 – 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.

§1º – No caso de vazamentos ocultos devidamente constatados pelo prestador de serviços, a fatura será revisada para o valor correspondente até o dobro do consumo médio dos últimos seis meses anteriores ao vazamento constatado, limitado ao faturamento em que o prestador alertou o usuário sobre a ocorrência de alto consumo.

Em 21/11/2025, foi realizada nova fiscalização (atendimento nº 208192024, serviço nº 285 – Verificação de retirada de vazamento oculto). Foram efetuados testes, não sendo constatados novos vazamentos. O cliente informou que contratou uma empresa especializada em detecção de vazamentos, que substituiu parte da tubulação entre o hidrômetro e a caixa d'água.

Salientamos que retificamos a competência 10/2025 de 180 m³ para 54 m³ (2x média de consumo dos últimos 6 meses = 27 m³) por retirada de vazamento oculto.

Em atendimento a triagem Procon de Maracanaú, cliente parcelou débito referente a competência 10/2025 no valor total de R\$ 625,60 com entrada no valor de R\$ 100,00 + 5 parcelas de R\$105,11 sem juros. (negociação feita conforme a resolução 055/23/DPR)

Por fim, colocamo-nos à disposição para quaisquer esclarecimentos adicionais, se necessários, por meio de nossos canais oficiais de atendimento.

Atenciosamente,



Stanley Laure Moura Queiroz
Coordenador comercial
Unidade de Negócio Metropolitana Sul(UN-MTS)
Companhia de Água e Esgoto do Ceará(Cagece)