



Ofício nº 13096/25/UN-MTS

Fortaleza, 18 de março de 2025

Ao

Procon Municipal de Maracanaú

Ofício/Proposta

Prezados,

Em resposta ao processo Procon Municipal de Maracanaú, N.A. nº 25.02.0564.001.00094-301, referente ao imóvel situado à Rua 11 nº 41 Altos, LOT. VL. SANTOS SATIRO, Acaracuzinho, Maracanaú/Ce, inscrição nº 10402578, reclamante Sra. Raimunda Nonata Augusta P Chaves, ingressou no Procon Municipal de Maracanaú com a seguinte alegativa:

"Relata a consumidora, que após um corte no fornecimento de água referente a uma fatura paga de agosto 2024 no valor de R\$42,33 (QUARENTA E DOIS REAIS E TRINTA E TRÊS CENTAVOS), ela se dirigiu até a empresa ora reclamada, para comprovar que a fatura estava paga, após ela mostrar o comprovante para a empresa, foi dito que daria entrada num processo administrativo para rever o valor em questão, mas que ela deveria pagar na fatura seguinte uma taxa de religação de emergência, no valor de R\$ 40,46 (QUARENTA REAIS E QUARENTA E SEIS CENTAVOS). Passado o prazo de 30 (TRINTA) dias fornecidos pela empresa ora reclamada, não foi dada uma resposta a respeito da fatura cobrada e consumidora foi obrigada a pagar o valor da taxa de religação, diante disso ela se dirigiu até a sede deste órgão para uma solução eficaz. Pedido: Diante do exposto, a consumidora requer que os valores gastos com a fatura indevida e com a taxa, sejam devolvidos."

A Cagece esclarece que o imóvel supracitado teve o seu abastecimento de água suspenso em 18/12/2024, atendimento nº 194411937, pelo débito referente a competência 08/2024, no valor de R\$42,33. Ocorre que a reclamante solicitou a religação de água urgente em 18/12/24, atendimento telefônico nº 194483610, sendo informado pela mesma o número da ID da transação via Pix, referente ao pagamento da competência 08/2024, no valor de R\$42,33, pertencente a outro imóvel, de inscrição nº 8104000, situado à Rua 11 nº 41 A, sob titularidade divergente da reclamante.

A Cagece informa que identificamos o pagamento do valor de R\$42,33, referente a competência 08/2024, com vencimento em 13/09/24 do imóvel de inscrição nº 10402578 (Rua 11 nº 41 Altos, em 07/02/2025, somando em 07/02/2025).

Salientamos que a cliente abriu um protocolo administrativo em 07/01/2025, nº 0732.000005/2025-36, sendo analisado e confirmado pelo nosso setor de faturamento e arrecadação que o comprovante apresentado, ratifica o pagamento da competência 08/2024, para o imóvel de inscrição nº 8104000, sob a titularidade de terceiros.

Diante do exposto, consideramos o corte por débito e o valor do serviço de religação de água urgente devidos, e sendo assim não temos proposta a ofertar a cliente.

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

Atenciosamente

Av. Dr. Lauro Vieira Chaves, 1030 - Vila União CEP: 60422-901 - Fortaleza / CE - CNPJ: 07.040.108/0001-57

Maria Helena Bezerra de Moraes

Maria Helena Bezerra de Moraes

Lima

Coordenadora Comercial

UN-MTS

Unidade de Negócios

Metropolitana

Sul

