

nº 34183/26/UN-MTS

Ofício

Fortaleza, 05 de janeiro de 2026

Ao

Procon Municipal de Maracanaú

Processo nº 25.12.0564.001.00004-301

Prezados,

Em resposta ao processo nº 25.12.0564.001.00004-301, Procon Municipal de Maracanaú, referente ao imóvel situado à Rua Dr.Iran nº 336 A, Boa Esperança, Pajuçara, Maracanaú/Ce, inscrição nº 9083669, reclamante, Sra. Lilienny Rodrigues Sousa Alves, ingressou com a seguinte reclamação:

"Relata a consumidora, inscrita sob o nº 9083669, que suas faturas de água costumavam ser emitidas no valor aproximado de R\$ 150,00. Entretanto, passaram a apresentar elevação significativa, varando entre R\$ 300,00 e R\$ 350,00, até que a fatura referente ao mês de julho de 2025 foi emitida no valor de R\$ 1.036,19. Diante dessa situação, a consumidora procurou a Cagece, ocasião em que uma equipe técnica realizou vistoria no hidrômetro e não constatou vazamentos. Apesar de não concordar com a cobrança, acabou aderindo ao parcelamento ofertado, após isso as faturas retornaram à normalidade. Informa que, no dia 15/11/2025, ao sair de sua residência, identificou um vazamento de água. Novamente dirigiu-se à Cagece, que enviou uma equipe ao local. Os técnicos procederam à quebra da calçada para verificar a origem do problema. Ressalta que, em momento algum, houve qualquer intervenção de sua parte no hidrômetro. Após a vistoria, a equipe emitiu um termo de ocorrência, mas o vazamento persistiu. Relata, ainda, que ao retornar à Cagece, foi surpreendida com a informação de que havia sido aplicada uma multa no valor de R\$ 3.500,00, sob a alegação de violação da cúpula do hidrômetro. A consumidora contestou imediatamente, afirmando jamais ter manipulado o equipamento. A atendente orientou que apresentasse contestação por escrito, de próprio punho. Informa, também, que registrou boletim de ocorrência e questionou a situação do hidrômetro, tendo em vista que o vazamento continuava. Como resposta, foi-lhe sugerido que mantivesse o hidrômetro desligado, sendo-lhe informado o prazo de 30 dias para retorno. A consumidora declara sentir-se prejudicada, uma vez que precisa ligar e desligar o hidrômetro constantemente, além de demonstrar preocupação com o valor da próxima fatura. Em razão dos transtornos, buscou o Procon para intermediação. Pedido: Requer, assim, a revisão da fatura no valor de R\$ 1.036,19, o cancelamento da multa de R\$ 3.500,00, bem como a imediata resolução do vazamento no imóvel."

A Cagece informa que após a análise de consumo, confirmamos que as leituras encontram-se progressivas e corretas, sem ocorrências, até a elevação de consumo na competência 07/2025, e nas faturas subsequentes.

Encaminhamos a nossa equipe em 11/08/2025, para uma verificação de consumo medido, atendimento interno nº 209181617, sendo confirmada a inexistência de vazamentos, visíveis e ocultos.

Efetuamos a substituição do hidrômetro em 12/12/2025, atendimento nº 203558278, por manutenção preventiva, sem ônus para a cliente.

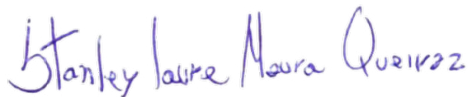
Temos como proposta, para efeito de negociação, o refaturamento da competência reclamada 07/2025 (já parcelada), alterando o valor originalmente faturado de R\$ 1.036,19, para R\$412,25, equivalente ao dobro da média de 19 m³, após a elevação de consumo reclamada, sendo deduzido o valor pago referente as parcelas 01 à 03/04, no valor de R\$781,20 do parcelamento da competência 07/2025, resultando em um saldo credor de R\$368,95, sendo o saldo devedor do parcelamento efetuado em 10/09/2025, cancelado. Referente a multa

pela infração de hidrômetro danificado, temos como proposta, o cancelamento do Termo de Ocorrência nº 118086103, no valor de R\$3.385,00.

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

nº 34183/26/UN-MTS

Atenciosamente,



Stanley Laure Moura Queiroz

Coordenador Comercial UN-MTS

Unidade de Negócios Metropolitana Sul