

nº 42256/26/UN-MTS

Ofício

Fortaleza, 06 de maio de 2026

Ao

Procon Maracanaú Municipal

Processo nº 26.03.0564.001.00061-301

Prezados.

Em resposta ao Procon Maracanaú Municipal, processo nº 26.03.0564.001.00061-301 , referente ao imóvel situado à Rua Ana Vitória da Silva Viana nº 167 bl 30 apto 202, Timbó - Maracanaú/ Ce , inscrição nº 9278702, reclamante Sra. Ana Amélia Barros da Silva, ingressou no Procon com a seguinte alegativa:

"Relata a consumidora, conforme inscrição nº 9278702, que suas faturas vinham sendo cobradas regularmente, até que, ao receber a fatura referente ao mês de fevereiro de 2026, foi surpreendida com o valor de R\$ 267,88, o qual considera incompatível com seu padrão de consumo, uma vez que reside sozinha e passa a maior parte do dia fora de casa, trabalhando. A consumidora acrescenta que também recebeu uma notificação acerca de uma suposta multa referente ao ano de 2024, porém sem maiores esclarecimentos. Diante disso, buscou atendimento junto ao Procon, ocasião em que foi informada de que se tratava de penalidade por suposta violação de lacre e medidor desconectado, ocorrida em 27/09/2024, no valor de R\$ 582,50. Afirma a consumidora que nunca recebeu qualquer notificação prévia acerca da referida infração, bem como não reconhece a ocorrência, discordando integralmente da cobrança. Pedido: Diante do exposto, requer a consumidora o refaturamento da fatura referente a fevereiro de 2026, com base no consumo real, bem como a revisão e cancelamento da multa aplicada, tendo em vista a ausência de reconhecimento e de notificação adequada."

A Cagece esclarece que encaminhamos uma equipe em 23/03/2026, por iniciativa da Cagece, atendimento interno nº213453339, para a execução do serviço de verificação de consumo medido, sendo cancelado no ato da visita da nossa equipe pela cliente, informando que irá protocolo administrativo, o que não ocorreu.

Referente a notificação de violação do lacre da ligação de água e hidrômetro desconectado, informamos que o mesmo para efeito de negociação, será cancelado.

Temos como proposta, para efeito de negociação, o cancelamento do Termo de Ocorrência reclamado, e caso a reclamante autorize, faz-se necessário a execução do serviço de verificação de consumo medido (identificação de possíveis vazamentos visíveis, ocultos ou indícios de retirada de vazamentos), e caso não apresente vazamentos ou indícios, a execução da verificação de hidrômetro, pois o equipamento de medição, apresentou leitura idêntica nas emissões das competências 06/2025 à 09/2025 (0202), retornando a registrar volume consumido a partir da competência 10/2025 até a presente data.

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

Atenciosamente,



nº 42256/26/UN-MTS

Maria José Santos da Silva  
Supervisora Comercial UN-MTS  
Unidade de Negócio Metropolitana Sul  
Companhia de Água e Esgoto do Ceará (Cagece)

**Descrição do Serviço** 00342 - VERIFICACAO DE OCORRENCIA DE FATURAMENTO-CLIENTE NORMAL

<b>Inscrição</b> 9278702	<b>Codificação</b> 146.081.00.287.00.02154.0238.6	<b>Endereço do Imóvel</b> RUA ANNA VITORIA DA SILVA VIANA, 167 BL 30 AP 202, TIMBO - MARACANAU / CE - CEP:61936235
<b>CPF/CNPJ</b> 71708928391	<b>Cliente</b> ANA AMELIA BARROS DA SILVA	<b>Endereço do Cliente</b> RUA RADIALISTA ANNA VITORIA DA SILVA VIANA, 167 BL 30 AP 202, MARACANAU - FORTALEZA / CE - CEP:61920050

## 1. Identificação

<b>Inscrição</b> 9278702	<b>Codificação do Imóvel</b> 146.081.00.287.00.02154.0238.6	<b>Medidor</b> A23L555579	<b>Capac. Medidor</b> 1,5 M3/H (Q3 2,5	<b>Diâm. Medidor</b> 20 MM	<b>Diâm. lig. Esgoto</b>
<b>Pavimento Rua</b> ASFALTO	<b>Pavimento Calçada</b> CIMENTADO	<b>Ligação de Água</b> 995002150 - ATIVA em 30/06/2015 MEDIDA		<b>Ligação de Esgoto</b>	
<b>Logradouro</b> RUA ANNA VITORIA DA SILVA VIANA, 167 - BL 30 AP 202, TIMBO - CEP:61.936-235					
<b>Número/Complemento Imóvel</b>			<b>Setor Imóvel</b> 81	<b>Quadra Imóvel</b> 287	
<b>Unidade Administrativa Origem</b> UN-MTS30	<b>Unidade Administrativa Destino</b> UN-MTS	<b>Contrato</b> 09278702-001/2015-UN-MTS ATIVO			
<b>Tipo Serviço Solicitado</b>					

## 2. Informações Gerais

<b>Volume (m³)</b>	<b>Carro</b>	<b>Quantidade</b>	<b>Ponto de Referência</b>	<b>Tipo Agendamento</b>
<b>Tel. Contato</b> 98715-1976	<b>Ramal Contato</b>	<b>Tel. Atual</b> 98715-1976	<b>Ramal Atual</b>	
<b>Descrição do Serviço</b> EM ATENDIMENTO AO TERMO DE AUDIÊNCIA PROCON MARACANAU MUNICIPAL PROCESSO Nº 26.03.0564.001.00061-301. => REALIZAR TESTE EM TODOS OS PERCURSOS.VERIFICAR LEITURA, LACRE, CHASSI, OCUPAÇÃO DO IMÓVEL (TEMPO DE OCUPAÇÃO), TESTAR FUNCIONALIDADE DO HIDRÔMETRO. => VERIFICAR SE TEM POÇO, OUTRA FONTE DE ABASTECIMENTO QUE NÃO SEJA CAGECE. => REGISTRAR FOTO DA LEITURA E DA LOCALIZAÇÃO DO HIDRÔMETRO SE TEM ESPAÇO PARA DESLOCAR.				
<b>Competências</b>			<b>Serviços Fora do Prazo</b>	

## 3. Registro

<b>Data Solicitação</b> 25/05/2026 14:40	<b>Previsão Execução</b> 09/06/2026 23:59	<b>Data Prevista</b>	<b>Usuário do Sistema</b> EVELLYN JUNQUEIRA AYRES BEZERRA
<b>Loja Atendimento</b>	<b>Status Atendimento</b> SOLICITAÇÃO CONCLUÍDA	<b>Tipo de Atendimento</b> INTERNO	<b>Solicitante do Serviço</b> CONSUMO MEDIDO

## 4. Negociação

<b>Faixa Valor - Início</b> 0,00	<b>Faixa Valor - Fim</b> 0,00	<b>Varição na Faixa?</b>	<b>Pagamento a Vista</b>	<b>Pagamento Fatura</b>	<b>Exige Entrada</b>
<b>Valor Mín. Entrada</b> 0,00	<b>Nº. Máx. de Parcelas</b> 0	<b>Valor Mín. Parcela</b> 0,00	<b>Percentual Desconto</b>	<b>Valor Desconto</b> 0,00	<b>Valor Real a Cobrar</b> 0,00
<b>Valor a Cobrar</b> 0,00	<b>Valor Entrada</b> 0,00	<b>Quantidade de Parcelas</b> 0	<b>Valor da Parcela</b> 0,00	<b>Resíduo Últ. Parcela</b> 0,00	<b>Registrar Sem Ônus</b>
<b>Observação</b>					

## 5. Histórico de Impressão

Usuário	Data
---------	------

## 6. Dados da Execução do Serviço

<b>Data Efetiva Execução</b> 26/05/2026 08:52	<b>Usuário que Executou a Baixa</b> EVELLYN JUNQUEIRA AYRES BEZERRA
<b>Resultado do Laudo</b>	<b>Equipe Executora</b> 021-(COMERC.)5-JR VIANA
<b>Motivo Finalização</b>	
<b>Justificativa Finalização</b> SERÁ RESPONDIDO ATRAVÉS DO PROCESSO PROCESSO Nº 26.03.0564.001.00061-301.	
<b>Descrição do Laudo</b>	
<b>Parecer</b> REALIZADO TESTES ENTRE HIDRÔMETRO DISTRIBUIÇÃO, NÃO FOI CONSTATADO VAZAMENTO VISÍVEL OU OCULTO. NÃO TEM CAIXA D'ÁGUA. SENHORA ANA INFORMA QUE MORA APENAS UMA PESSOA NO IMÓVEL, CONSUMO DE ÁGUA E MUITO POUCO. ATENDIDO PELA SENHORA ANNA AMÉLIA. HIDRÔMETRO OK MURO FRONTAL. LEITURA 323. LACRE SEM VIOLAÇÃO, NÚMERO 7217945. NÃO CONSTA VAZAMENTO NO KIT CAVALETE. SEM JARDIM. SEM PISCINA. NÃO TEM POÇO. FISCAL JUNIOR VIANA.	

## 7. Dados de Baixa

- \* Testou vazamento visível:  
NAO
- \* Leitura informada fiscal:  
323
- \* Distribuicao consumo:  
SIM
- \* Desperdicio:  
NAO
- \* Vazamento oculto:  
NÃO TESTOU
- \* Erro leitura:  
NAO
- \* Testou vazamento oculto:  
NAO
- \* Consumo real:  
SIM

## 8. Dados de Impressão

<b>Local instalacao medidor:</b> MURO/PAREDE FRONTAL	<b>Fat. dt. leitura l.proc l.campo c.calc c.fat:</b> 05   30/05/2026   323   323   9   9
<b>Local entrega fatura:</b> IMOVEL	<b>Media consumo:</b> 16
<b>Fonte abastecimento:</b> CAGECE	<b>Data da instalacao:</b> 08/06/2015
<b>Numero medidor instalacao:</b> A23L555579	
<b>Estado ligacao agua:</b> LIGADO	
<b>Fat. dt. leitura l.proc l.campo c.calc c.fat:</b> 12   29/12/2025   234   234   7   7	
01   29/01/2026   244   244   10   10	
02   28/02/2026   266   266   22   22	
03   31/03/2026   289   289   23   23	
04   30/04/2026   314   314   25   25	