

nº 30762/25/UN-MTS

Ofício

Fortaleza, 13 de novembro de 2025

Ao

Procon Municipal de Maracanaú

Processo nº 25.10.0564.001.00026-301 - Inscrição nº 14895498

Prezados,

Em resposta ao processo nº 25.10.0564.001.00026-301 , do Procon Municipal de Maracanaú, referente ao imóvel situado à Rua 24 nº 482 C Altos , Bairro Carlos Jereissati, Maracanaú/Ce, inscrição nº 14895498, reclamante Sra. Leyliane Xavier Freire , ingressou com a seguinte reclamação:

"Conforme inscrição nº 14895498, Relata a consumidora que suas faturas de consumo de água vinham apresentando valores regulares, em média de R\$ 80,00 (oitenta reais). No entanto, na fatura referente ao mês de setembro de 2025, foi constatada a cobrança no valor de R\$ 1.068.57 (mil e sessenta e oito reais e cinquenta e sete centavos). Diante da discrepância, a consumidora procurou atendimento junto à Cagece para obter esclarecimentos, sendo informada de que o valor elevado corresponderia à média de medições não aferidas referentes ao ano anterior. Não concordando com a justificativa apresentada, a consumidora solicitou a visita de um técnico, ocasião em que a empresa informou que seria realizada uma visita técnica para análise do medidor. Durante a vistoria, o fiscal responsável comunicou que o medidor já havia sido substituído, orientando a consumidora a aguardar novas informações. Não obtendo retorno, a consumidora buscou o Procon em busca de uma intermediação para o caso. Pedido: Diante do exposto, requer o refaturamento da fatura mencionada, uma vez que não reconhece o débito cobrado."

A Cagece encaminhou uma equipe em 15/10/2025, atendimento nº 206509955, para executar o serviço de verificação de consumo medido, não sendo autorizado pela reclamante o procedimento, alegando não necessitar do serviço.

No período de 08/2024 à 07/2025, os faturamentos foram emitidos por média, devido a ausência de leitura no período, sendo que na competência 08/2025, tivemos acesso a leitura, gerando um volume consumido de 327 m³ (trezentos e vinte e sete metros cúbicos).

Em conformidade com a resolução nº 130/2010 da Arce:

Art. 90 - Para as ligações medidas, o volume consumido será o apurado por leitura em hidrômetro, obtido pela diferença entre a leitura realizada e a anterior.

§ 4º - Após o terceiro ciclo consecutivo de faturamento efetuado pela média aritmética ou estimada, caso se verifiquem saldos positivos entre os valores medidos e faturados, o faturamento deverá ser efetuado com base no valor correspondente ao consumo mínimo, sem a possibilidade de promover futura compensação.

§ 6º - No faturamento subsequente à remoção do impedimento, efetuado até o terceiro ciclo consecutivo, deverão ser feitos os acertos relativos ao faturamento do período em que o hidrômetro não foi lido.

Aplicamos a regra na competência 08/2025, alterando o valor originalmente faturado de R\$13.043,90 (0327 m³), para o valor de R\$1.180,41 (volume de 10 m³= taxa mínima na supracitada fatura, somado as diferenças de valores pagos a menor que o volume distribuído de 31 m³/mês, conforme distribuição de consumo, nos meses 08 à 10/2024).

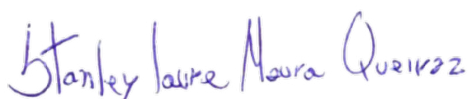
Realizamos a limpeza da caixa de proteção do hidrômetro em 08/08/2025, atendimento nº 203878142.

No faturamento subsequente ao impedimento de leitura, foi gerada a competência 09/2025, com volume real de 54 m³ (cinquenta e quatro metros cúbicos).

Temos como proposta, a execução de uma verificação de ocorrência de faturamento, para à partir do parecer do serviço, formalizarmos proposta final.

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

Atenciosamente,



Stanley Laure Moura Queiroz
Coordenador Comercial UN-MTS
Unidade de Negócios Metropolitana Sul