

Ofício nº 48579/26/UN-MTS

Fortaleza, 12 de agosto de 2026

Ao Senhor

Mateus Paulino de Souza

Procon Municipal de Maracanaú nº 25.07.0564.001.00088-301

Prezado Senhor,

Em resposta ao processo Procon Municipal de Maracanaú nº 26.07.0564.001.00025-301, referente ao imóvel situado à rua 105-Conjunto Timbó, 91, Maracanaú/Ce, inscrição nº 4444019, reclamante Sr. Mateus Paulino de Souza.

Informamos que atendimento a contestação de Vsa, referente ao consumo/volume das competências de 03/2026 a 05/2026. Verificamos que nesse período, constatou-se suspeita de vazamento oculto no percurso entre o hidrômetro e a caixa-d'água. Posteriormente, em 01/06/2026, verificou-se o reparo das instalações internas do imóvel, conforme ao atendimento nº 215304215.

Em 11/05/2026, por meio do atendimento nº 215304215, realizada verificação do hidrômetro, com o seguinte laudo: “não procede atribuir ao hidrômetro a reclamação de consumo elevado, pois o medidor, nas vazões nominal, de transição e mínima, registra corretamente o volume consumido pelo cliente.”

Salientamos que as competências 03/2026 a 05/2026, cujos volumes originais eram de 36 m³, 63 m³ e 37 m³, foram retificadas para 32 m³ devido à ocorrência e posterior eliminação de um vazamento oculto. O novo volume corresponde a duas vezes a média real anterior ao vazamento ($16 \text{ m}^3 \times 2 = 32 \text{ m}^3$).

A título de negociação propomos o parcelamento de débito no valor R\$ 2.100,69 que poderá ser parcelado com entrada de 5% no valor de R\$ 105,03 restante em até 48 vezes de R\$ 59,77 (valor aproximado) com valor da última parcela R\$ 66,47 (valor aproximado), com juros de 1,8% ao mês. Salientamos que juros e multas são atualizados diariamente. Valores atualizados até o dia 12/08/2026.

Ao final, colocamo-nos à disposição para qualquer reclamação/solicitação ou esclarecimentos por meio de nossos canais de atendimento ao cliente: Central de Atendimento (0800.275.0195), aplicativo Cagece Mobile (disponível para Android e iOS), por meio do chat online, no portal da Cagece (www.cagece.com.br) ou em atendimento presencial em uma de nossas lojas de atendimento com agendamento prévio.

Atenciosamente,



Maria José Santos da Silva
Supervisora Comercial UN-MTS
Unidade de Negócio Metropolitana Sul