

nº 34070/25/UN-MTS

Ofício

Fortaleza, 30 de dezembro de 2025

À Senhora

Sara Karoline Lima Gomes

Procon Municipal de Maracanaú de N.A nº 25.11.0564.001.00052-301

Prezada Senhora,

Em resposta ao processo Procon Municipal de Maracanaú de N.A nº [25.11.0564.001.00052-301](#), referente ao imóvel situado à Rua 62 Cj C Jereissati, 250, Carlos Jereissati II - Maracanaú/Ce, contrato nº 4326393-106, reclamante Sra. Sara Karoline Lima Gomes, apresentou a seguinte alegativa:

"Relata a consumidora, conforme número de cliente 4326393. que sua fatura de água referente ao mês de setembro de 2025 foi emitida no valor de R\$ 557,44. Sem compreender a razão do aumento, buscou esclarecimentos junto à Cagece, ocasião em que foi informada de que o valor deveria ser pago. Diante disso, procurou o Procon, e a empresa informou que enviaria um técnico para realizar análise no local. Contudo, no momento da visita, o abastecimento de água encontrava-se suspenso em razão de outra fatura em aberto. Na fatura subsequente, não houve nova cobrança do valor questionado, motivo pelo qual a consumidora acreditou que a situação havia sido solucionada. Entretanto, no dia 18/11, recebeu um aviso de corte no valor de R\$ 291,03 e, posteriormente, ao receber a fatura de novembro de 2025 constatou uma cobrança adicional no campo de informações, no montante de R\$ 3/2,26. Sem compreender a origem desses valores, buscou novamente o Procon para intermediação e resolução do problema."

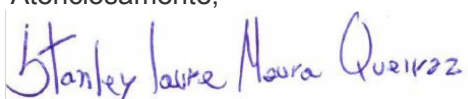
Informamos que conforme atendimento 207324744 serviço: 137 - refaturamento retificamos a competência 09/2025 de 35 m³ para 19 m³ por distribuição de consumo e implantamos o valor de R\$ 99,10, não cobrado na comp. 08/2025 (diferença de valor pago = R\$ 78,34 e valor devido = R\$ 177,44, com base em 18 m³). Distribuição de consumo conforme leituras em 29/07/2025 = 37 e 27/09/2025 = 79, cálculo da distribuição: $79 - 37 = 37 / 2 \text{ meses} = 18,5 \text{ m}^3$, ausência de leitura por ocorrência de campo = caixa de proteção (nova) suja|embaçada|com detritos, conforme o serviço 021 (ss 116772541), leitura foi confirmada.

nº 34070/25/UN-MTS

A título de negociação, propomos a exclusão do valor de R\$ 99,10 , referente ao consumo não faturado da competência 09/2025, bem como a exclusão dos juros e multas por impontualidade das competências 11/2025 e 12/2025, conforme preconiza a resolução: negociações diferenciadas para clientes provenientes da ouvidoria nº 041/25/DPR (situação 13).

Colocamo-nos à disposição para quaisquer esclarecimentos adicionais, por meio de nossos canais oficiais de atendimento.

Atenciosamente,



Stanley Laure Moura Queiroz
Coordenador comercial
Unidade de Negócio Metropolitana Sul(UN-MTS)
Companhia de Água e Esgoto do Ceará(Cagece)