

nº 27328/25/UN-MTS

Ofício

Fortaleza, 23 de setembro de 2025

Ao

Procon Maracanaú Municipal

Processo de nº 25.08.0564.001.00062-301

Prezados

Em resposta ao processo Procon Maracanaú Municipal de N.A. nº 25.08.0564.001.00062-301, referente ao imóvel situado à Rua 27, Conjunto Carlos Jereissati, nº 533 B, Maracanaú/CE, inscrição nº 9936327, tendo como reclamante a Sra. Mônica de Fátima de Lima, apresenta-se a seguinte manifestação:

A consumidora, inscrita sob o nº 9936327, relata que recebeu a fatura referente ao mês de março de 2025 com valor elevado, no montante de R\$ 1.249,88. Ressalta, entretanto, que discorda da cobrança, por entender tratar-se de equívoco, visto que, naquele mês, o imóvel permaneceu fechado por aproximadamente vinte (20) dias.

Ao contatar a empresa reclamada, foi informada de que seria realizada uma vistoria no local. Contudo, ao retornar o contato uma semana depois, recebeu a informação de que a vistoria já havia sido efetuada, não sendo identificado qualquer fato atípico na unidade consumidora.

A consumidora esclarece, ainda, que, por razões alheias à sua vontade, entregou o ponto comercial nesse mesmo período e, portanto, não presenciou a suposta vistoria. Diante da ausência de solução satisfatória por parte da reclamada, buscou este órgão em busca de uma resolução eficaz.

Pedido:

Requer o refaturamento da fatura mencionada, com base no consumo real, bem como a apresentação de alternativas de negociação para regularização do débito.

Informamos que, conforme atendimento nº 198462546, serviço 342 – *verificação de ocorrência*, não foi possível realizar os testes, tendo em vista que o imóvel encontrava-se fechado, sem responsável no local, além de estar com o fornecimento de água suspenso.

Diante do exposto, apresentamos como proposta a execução do serviço 021 – *verificação de consumo medido*, com a reativação temporária da ligação de água da Cagece exclusivamente para realização dos testes, sendo restabelecido o status de “cortada” após a conclusão do procedimento.

A Cagece atua em conformidade com a Resolução ARCE nº 130/2010, que dispõe:

CAPÍTULO XXVI – DAS RESPONSABILIDADES

Art. 157 – É de responsabilidade do usuário a adequação técnica, a manutenção e a segurança das instalações internas da unidade usuária, situadas além do ponto de entrega e/ou de coleta.

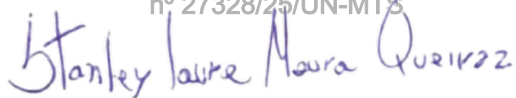
§ 1º – O prestador de serviços não será responsável, ainda que tenha procedido à vistoria, por danos causados a pessoas ou bens decorrentes de defeitos nas instalações internas do usuário ou de sua má utilização.

§ 2º – O prestador de serviços deverá comunicar ao usuário, por escrito e de forma específica, a necessidade de proceder às respectivas correções, quando constatar deficiência nas instalações internas da unidade usuária, inadequadas ao padrão de ligação de água e/ou caixa de ligação de esgoto.

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

Atenciosamente,

nº 27328/25/UN-MTS



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