

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)