

nº 45832/26/UN-MTS

Ofício

Fortaleza, 01 de julho de 2026

À Senhora

Maria Nilda Dias Gomes.

PROCON Maracanaú Municipal processo nº 26.03.0564.001.00006-301

Prezada Senhora,

Em resposta ao processo PROCON Maracanaú Municipal processo nº 26.03.0564.001.00006-301, referente ao imóvel situado à Rua Zelia Gatai (19), 178, Alto Alegre - Maracanaú / CE, contrato 13624415-1, tendo como reclamante a Sra. Maria Nilda Dias Gomes.

Informamos que fora executada a verificação do equipamento de medição atendimento:215363198 no dia 14/05/2026, cujo laudo identificou que o aparelho se encontrava com o ponteiro danificado, por esse motivo não foi realizada a verificação e o hidrômetro, que foi substituído, de acordo com o procedimento operacional, por isso o hidrômetro ficou armazenado em nossa unidade durante 10 dias para quaisquer esclarecimentos com o cliente.

Em atendimento ao processo supracitado e a título de negociação propomos o refaturamento das competências 11.2025/12.2025 e 03.2026 de 65/25/25 m³ respectivamente para 23 m³, assim como a exclusão de juros e multa por impontualidade das competências das demais faturas, refaturamento conforme valor pelo volume cobrado no primeiro ciclo real(cheio)de faturamento após a substituição do hidrômetro atendimento: 215882843, de acordo com o que preconiza a resolução: negociações diferenciadas para clientes provenientes da ouvidoria nº 037/22/DPR. Ficando o débito total no valor de R\$ 2.627,68 para R\$ 1.631,16.

Desde já, nos colocamos à disposição para outros esclarecimentos, se necessário for, em nossos canais de atendimento.

Atenciosamente,



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

