

Ofício nº 25595/25/UN-MTS

Fortaleza, 26 de agosto de 2025

Ao

Procon Municipal de Maracanaú

Processo N.A nº 25.07.0564.001.00088-301

Prezados

Em resposta ao processo Procon Municipal de Maracanaú nº 25.07.0564.001.00088-301, referente ao imóvel situado à rua 12 nº 216 A, Cj. Carlos Jereissati, Maracanaú/Ce, inscrição nº 5495903, reclamante Sra. Francisca Maria G V Lemos, apresentou a seguinte alegativa:

"Relata a consumidora, registrada sob o número de cliente 0005495903, que suas faturas de consumo vinham sendo emitidas com valores regulares e compatíveis com sua média de consumo mensal. No entanto, a fatura referente ao mês de junho apresentou um valor considerado exorbitante, no montante de R\$ 626,16 (seiscentos e vinte e seis reais e dezesseis centavos). Em razão da cobrança atípica, a consumidora procurou atendimento junto à Cagece, solicitando esclarecimentos e uma visita técnica. Segundo relato, o atendente informou que o medidor encontrava-se embaçado. Diante disso, foi realizado um refaturamento, resultando em uma nova cobrança no valor de R\$ 511,63 (quinhentos e onze reais e sessenta e três centavos), valor que, ainda assim, permanece fora da realidade de consumo da unidade consumidora. Sem obter uma solução satisfatória, a consumidora recorreu ao Procon buscando intermediação do conflito, o Procon entrou em contato com a Cagece e foi informado de que houve ausência de leitura em determinados meses, mas a reclamante discorda. Pedido: Diante do exposto, requer a consumidora o refaturamento da fatura do mês de junho, com base na ausência de justificativa técnica que fundamente os valores cobrados, bem como no seu histórico regular de consumo."

A Cagece esclarece que executamos em 06/08/2025, uma verificação de hidrômetro, cujo laudo apresenta erro negativo de -22,2% na menor vazão (Qmin), atendimento nº 203704640, sendo substituído o equipamento de medição de volume consumido na mesma data, atendimento nº 203778888.

Para efeito de negociação, projetamos o volume consumido em 12 dias após a instalação do novo hidrômetro, resultando em taxa mínima (10 m³) e por esta razão excluimos da competência reclamada 06/2025, o valor correspondente a distribuição de consumo entre as competências 05/25 e 06/25, por ausência de leitura real, resultando no valor final de R\$78,12 (consumo de água e coleta de esgoto, equivalente a 10 m³).

Desta forma, ficamos a disposição para quaisquer esclarecimentos que se façam necessários.

Atenciosamente,



Stanley Laure Moura Queiroz

Coordenador Comercial UN-MTS

Unidade de Negócios Metropolitana Sul