

nº 37746/26/UN-MTS

Ofício

Fortaleza, 20 de fevereiro de 2026

Ao

Procon Municipal de Maracanaú

Processo nº 26.01.0564.001.00066-301

Prezados,

Em resposta ao processo nº 26.01.0564.001.00066-301, Procon Municipal de Maracanaú, referente ao imóvel situado à Rua Antônio de Alencar nº 1370, Coqueiral, Maracanaú/Ce, inscrição nº 61107182, reclamante, Sr. Luiz Celso Pinto, ingressou com a seguinte reclamação:

"Relata o consumidor, conforme número de inscrição nº 61107182, que a fatura de água referente ao mês de janeiro de 2026 foi emitida no valor de R\$ 555,97 (quinhentos e cinquenta e cinco reais e noventa e sete centavos). Informa que as faturas anteriores vinham sendo cobradas na média de R\$ 220,00 (duzentos e vinte reais), valor que já considerava elevado, tendo em vista que, durante o dia, permanece apenas uma pessoa na residência, não havendo justificativa para consumo tão elevado. Esclarece ainda que, antes da emissão da referida fatura no valor de R\$ 555,97, houve a troca da tampa do medidor de consumo realizada por funcionários da CAGECE. Diante da cobrança, o consumidor dirigiu-se à concessionária para obter esclarecimentos, sendo informado de que o valor cobrado seria referente a medições não realizadas em períodos anteriores. Dessa forma, buscou o PROCON na tentativa de intermediação para solução do conflito. Pedido: Diante do exposto, requer o consumidor o refaturamento da fatura no valor de R\$ 555,97 (quinhentos e cinquenta e cinco reais e noventa e sete centavos), bem como a análise do medidor de consumo."

A Cagece informa que executamos em 03/02/2026, atendimento nº 211039113, uma verificação de consumo medido, não sendo identificados vazamentos visíveis e ocultos, nas instalações hidráulicas internas do supracitado imóvel.

Identificamos que no período de 08/2025 à 12/2025, o faturamento ocorreu por média, devido ao fato da tampa da caixa de proteção do hidrômetro encontrar-se embaçada/suja, sendo corrigido o impedimento de acesso a leitura real em 22/01/2026, atendimento interno nº 210890713, com a limpeza da caixa de proteção.

Refaturamos a competência reclamada 01/2026, por distribuição de consumo, em 03/02/2026, alterando o valor originalmente faturado de R\$ 555,97, para R\$ 213,38, estando o valor ajustado, dentro da média histórica do imóvel.

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

Atenciosamente,



nº 37746/26/UN-MTS
Stanley Laure Moura Queiroz
Coordenador Comercial UN-MTS
Unidade de Negócios Metropolitana Sul