

nº 31662/25/UN-MTS

Ofício

Fortaleza, 26 de novembro de 2025

Ao

Procon Municipal de Maracanaú

Processo nº 25.10.0564.001.00078-301

Prezados,

Em resposta ao processo nº 25.10.0564.001.00078-301, Procon Municipal de Maracanaú, referente ao imóvel situado à Rua 16 C nº 42, Bairro Cj. Industrial, Maracanaú/Ce, inscrição nº 1991752, reclamante, Sr. Valdir Albuquerque de Carvalho, ingressou com a seguinte reclamação:

"Relata o consumidor que adquiriu um imóvel cujo medidor de água da Cagece encontra-se Instalado na parte interna do muro. Ao solicitar a mudança de titularidade, informou a leitura de 537m³ e requereu que a empresa realizasse a verificação presencial da leitura correta, bem como a transferência do registro para o lado externo do imóvel. Informa que as faturas anteriores vinham sendo calculadas pela média de consumo e, diante da preocupação com o valor da próxima fatura, buscou o Procon em busca de intermediação. Ressalta que a Cagece havia se comprometido a comparecer ao local, contudo, não realizou a visita, sob a justificativa de que não havia ninguém na residência. Pedido: Requer o consumidor que seja efetuada a leitura correta do medidor, considerando sua preocupação com a próxima fatura."

A Cagece esclarece que o início do contrato sob a titularidade do reclamante, é datada de 13/10/2025, sendo faturada a competência 11/2025 por acúmulo de volume não faturado, por ausência de leitura real, no período de 08/2025 à 10/2025, pelo motivo do hidrômetro estar instalado na parte interna do imóvel supracitado. Na emissão da competência 11/2025, ocorreu o registro da leitura real, e com o acumulado do volume no período, registrou 66 m³, no valor de R\$1.551,57, gerando revisão de faturamento automático no nosso sistema comercial. Salientamos que o imóvel encontra-se com a ligação de água ativa desde 11/1985 até a presente data.

Para efeito de negociação, temos como proposta, o refaturamento da competência reclamada 11/2025 para 12 m³, considerando um consumo projetado do cliente, confirmado pela leitura de 30/10/2025, 0545 m³, atendimento nº 206582844, transferência da ligação de água para a área externa do imóvel, e a leitura 0554 m³ de 21/11/2025, confirmada por visita in loco do nosso colaborador, atendimento nº 208254797, resultando no consumo projetado para 30 dias de 12 m³, no valor de R\$108,21.

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