

nº 32280/25/UN-MTS
Ofício

Fortaleza, 03 de dezembro de 2025

Ao

Procon Municipal de Maracanaú

Procedimento Administrativo nº 25.10.0564.001.00055-301

Prezados,

Em resposta ao procedimento administrativo nº 25.10.0564.001.00055-301, Procon Municipal de Maracanaú, referente ao imóvel situado à Rua 24 nº 482 C Altos , Carlos Jereissati I, Maracanaú/Ce, inscrição nº 14895498, reclamante, Sra. Leyliane Xavier Freire, ingressou com a seguinte reclamação:

"Relata a consumidora que suas faturas de consumo de água vinham apresentando valores regulares, em média de R\$ 80,00 (oitenta reais). No entanto, na fatura referente ao mês de setembro de 2025, foi constatada a cobrança no valor de R\$ 1.068,57 (mil e sessenta e oito reais e cinquenta e sete centavos). Diante da discrepância, a consumidora procurou atendimento junto à Cagece para obter esclarecimentos, sendo informada de que o valor elevado corresponderia à média de medições não aferidas referentes ao ano anterior. Não concordando com a justificativa apresentada, a consumidora solicitou a visita de um técnico, ocasião em que a empresa informou que seria realizada uma visita técnica para análise do medidor. Durante a vistoria, o fiscal responsável comunicou que o medidor já havia sido substituído, orientando a consumidora a aguardar novas informações. Não obtendo retorno, a consumidora buscou o Procon em busca de uma intermediação para o caso. Pedido: Diante do exposto, requer o refaturamento da fatura mencionada, uma vez que não reconhece o débito cobrado."

A Cagece esclarece que após análise de consumo, refaturamos em 18/09/2025, por distribuição de consumo, a competência 08/2025, alterando o valor originalmente faturado de R\$13.043,90, volumem registrado de 327 m³, por ausência de leitura, à partir da competência 08/2024, para taxa mínima mais a distribuição de consumo dos 3 meses iniciais, 08 à 10/2024, volume distribuído de 31 m³/mês, resultando no valor de R\$1.180,41, estando a Cagece em conformidade com a resolução nº 130/2010 da Arce, artigo 90, §1º, §2º, §3º e §4º.

A competência subsequente, teve um volume consumido de 54 m³, não sendo refaturada até esta data.

Encaminhamos a nossa equipe em 08/08/2025, atendimento interno nº 203878142, para a execução da limpeza da caixa do hidrômetro.

Executamos em 24/11/2025, uma verificação de consumo medido, atendimento nº 208206651, não sendo identificados vazamentos visíveis, ocultos ou indícios de retirada de vazamentos.

Salientamos que o hidrômetro foi substituído em 08/10/2025, por manutenção preventiva, com média de 16 m³.

Informamos que o valor do débito até esta data, é de R\$2.490,83, referente as competências 08/2025, 09/2025 e 11/2025

Para efeito de negociação, temos como proposta, o refaturamento da competência 08/2025 para 31 m³, equivalente a distribuição de consumo dos 13 meses sem leitura, e exclusão do valor implantado de R\$ 1.100,71, resultando no valor de R\$448,73, mais o refaturamento da competência 09/2025, para 16 m³,

equivalente a média do novo hidrômetro, passando de R\$1.068,57, para o valor de R\$146,46, bem como a exclusão dos acréscimos por impontualidades da competência 11/2025, passando de R\$228,51 para R\$148,76, totalizando o valor proposto de R\$743,95, podendo ainda ser parcelado com entrada mínima de 10%, R\$75,00, e o restante em até 5 vezes sem juros, R\$133,79 ou em até 48 vezes, R\$20,09, já com juros de 1,8% ao mês inclusos.

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

Atenciosamente,



Stanley Laure Moura Queiroz
Coordenador Comercial UN-MTS
Unidade de Negócios Metropolitana Sul