

Ofício nº 25766/25/UN-MTS

Fortaleza, 28 de agosto de 2025

Ao

Procon Municipal de Maracanaú

Processo nº 25.07.0564.001.00096-301

Prezados,

Em resposta ao processo Procon Municipal de Maracanaú nº 25.07.0564.001.00096-301, referente ao imóvel situado à Rua 59 nº 56, Cj. Carlos Jereissati II, Maracanaú/Ce, inscrição nº 4332393, a reclamante Sra. Vera Lúcia de O Távora, apresentou a seguinte alegativa:

"A consumidora com número de cliente 4332393 informa que, até o ano de 2024, as faturas de água vinham com valores compatíveis com seu consumo habitual. Contudo, nesse mesmo ano, o hidrômetro de sua residência foi quebrado e substituído pela concessionária sem sua autorização ou qualquer tipo de aviso prévio. Após a troca do equipamento, as faturas passaram a vir com valores excessivamente altos e incompatíveis com seu padrão de consumo, o que causou grande estranheza. Em determinada ocasião, mesmo não concordando com os valores cobrados, foi obrigada a realizar um parcelamento para obter o religamento do fornecimento de água, que havia sido interrompido. A consumidora destaca que aceitou o parcelamento por necessidade, uma vez que é idosa, aposentada, com renda limitada, e reside com uma criança com deficiência mental, necessitando de água para garantir condições mínimas de higiene e cuidado. Diante disso, não teve alternativa a não ser fazer o parcelamento, mesmo sem concordar com os valores cobrados, mas nos meses posteriores as suas faturas continuaram vindo com valores altíssimos. Sem obter solução junto à concessionária, a consumidora buscou o Procon como forma de intermediação e apoio. Pedido: A revisão das faturas emitidas. O refaturamento com base no histórico de consumo anterior e de acordo com sua real necessidade de uso."

A Cagece esclarece que executamos em 25/08/2025, atendimento interno nº 204402775, não sendo detectados vazamentos visíveis e ocultos, ou indícios de retirada.

Esclarecemos que a substituição do hidrômetro, ocorreu em 27/11/2023, atendimento nº 180104233, por manutenção preventiva, pois o equipamento de medição de volume consumido de água, encontrava-se instalado desde 01/2015. Salientamos que a Cagece está em conformidade com a resolução Arce nº 130/2010:

CAPÍTULO IV

DO PEDIDO DE LIGAÇÃO DE ÁGUA E DE ESGOTO

Art. 10 - O usuário assegurará ao representante ou preposto do prestador de serviços o livre acesso ao padrão de ligação de água e a caixa de ligação de esgoto.

CAPÍTULO X

DA INSTALAÇÃO DAS UNIDADES USUÁRIAS DE ÁGUA E ESGOTO

Art. 38 - Todas as instalações de água a jusante do ponto de entrega e as instalações de esgoto a montante do ponto de coleta serão efetuadas às expensas do usuário, bem como sua conservação, podendo o prestador de serviços fiscalizá-las quando achar conveniente.

CAPÍTULO XIII
DOS MEDIDORES DE VOLUME

Art. 67 - Os hidrômetros, os limitadores de consumo e os registros de passagem serão instalados em caixas de proteção padronizadas, de acordo com as normas procedimentais do prestador de serviços.

§ 5º - A substituição do hidrômetro, decorrente do desgaste normal de seus mecanismos, será executada pelo prestador de serviços, sempre que necessário, sem ônus para o usuário.

Para efeito de negociação, temos como proposta, a execução do serviço de verificação de hidrômetro, que será executado no período da manhã, em dias úteis, e o resultado e a reinstalação do equipamento de medição, na mesma data, sendo no período da tarde.

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