

nº 32714/25/UN-MTS

Ofício

Fortaleza, 10 de dezembro de 2025

Ao

Procon Municipal de Maracanaú

Processo nº 25.11.0564.001.00017-301

Prezados,

Em resposta ao processo nº 25.11.0564.001.00017-301, Procon Municipal de Maracanaú, referente ao imóvel situado à Rua Capitão Justiniano L da Cunha nº 940, Jardim Bandeirantes, Pajuçara (Maracanaú) / Ce, inscrição nº 7770936, reclamante, Sra. Adriene Gomes Ribeiro, ingressou com a seguinte reclamação:

"A consumidora, inscrita sob o número 7770936, relata que permaneceu aproximadamente três meses sem receber suas faturas. Quando recebeu a fatura referente ao mês de outubro de 2025, surpreendeu-se com o valor de R\$ 2.066,37 (dois mil e sessenta e seis reais e trinta e sete centavos). Ao procurar a empresa reclamada, foi informada da existência de uma multa no valor de R\$ 325,50 (trezentos e vinte e cinco reais e cinquenta centavos) e de uma cobrança referente a um pedido de religação urgente no valor de R\$ 40,46 (quarenta reais e quarenta e seis centavos). Contudo, a consumidora afirma que não foram prestadas explicações quanto a razão ou à origem da referida multa. Quanto ao pedido de religação, alega não ter solicitado corte nem religação do serviço. Diante da ausência de auxílio por parte da reclamada, a consumidora dirigiu-se a sede deste órgão em busca de uma solução eficaz. Pedido: Diante do exposto, a consumidora requer o refaturamento da fatura do mês de outubro de 2025, bem como esclarecimentos acerca da multa aplicada, do pedido de religação e do suposto pedido de corte, os quais considera indevidos."

A Cagece esclarece que a cliente teve o seu abastecimento suspenso em 27/11/2024, atendimento nº 193538375 por inadimplência 09/2024, sendo confirmado o pagamento em 28/11/2024.

Encaminhamos a nossa equipe em 01/10/2025, para uma verificação de irregularidade, atendimento nº 205945719, sendo confirmada uma religação de água a revelia da Cagece, com diferença de leituras após o corte por débito, sendo o imóvel notificado com o Termo de Ocorrência nº 1075773, e retornada a ligação de água para o padrão cortada.

Salientamos que a reclamante é reincidente em irregularidades, regularizando anteriormente situações idênticas a supracitada, conforme atendimentos nº 156398965, datado de 27/09/2021 e nº 164915347, datado de 08/07/2022.

Informamos que somente após a notificação datada de 01/10/2025, identificamos que a titular, de livre e espontânea vontade, regularizou o Termo de Ocorrência, em 02/10/2025, atendimento presencial nº 206113685, na modalidade de parcelamento, sendo solicitada também em atendimento presencial nº 206156737, em 03/10/2025, o pedido de religação urgente de água.

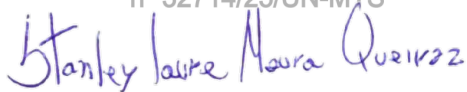
Não constam registros de solicitação de religação de água anteriores a 03/10/2025.

Temos como proposta, para efeito de negociação, o refaturamento da competência 10/2025, alterando o valor originalmente faturado de R\$ 2.066,37, para R\$568,74, equivalente a 25 m³, inclusos também no valor, a parcela 1/9 do parcelamento, serviço de religação urgente e acréscimos por impontualidades.

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

Atenciosamente,

nº 32714/25/UN-MTS



Stanley Laure Moura Queiroz

Coordenador Comercial UN-MTS

Unidade de Negócios Metropolitana Sul