

Ofício nº 11700/25/UN-MTS

Fortaleza, 24 de fevereiro de 2025

Ao

Programa Estadual de Proteção e Defesa do
Consumidor

Processo no Procon MUNICIPAL de Maracanaú de N.A nº 25.02.0564.001.00022-301

Prezados

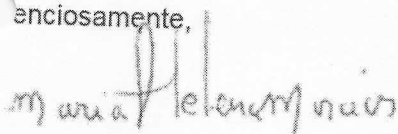
Em resposta à solicitação feita pela Sra. Rosa Teresa Martins da Costa por meio do **processo no Procon MUNICIPAL de Maracanaú de N.A nº 25.02.0564.001.00022-301**, com a seguinte negativa:

Relata e comprova a consumidora que sua fatura referente ao mês de Janeiro do corrente ano, chegou totalizando um valor de R\$ 192,60 (cento e noventa e dois reais e sessenta centavos) e seu volume foi de 19 m³ (dezenove metros cúbicos), entretanto analisando suas contas dos últimos 6 meses, a média de seu consumo foi de 7 m³ (sete metros cúbicos). Ela entrou em contato com a empresa e foi solicitada uma vistoria para ver se existia algum vício oculto, realizada a vistoria, não foi encontrado nenhuma anomalia. O Técnico orientou a consumidora a entrar em contato com a empresa e assim foi feito, durante o atendimento por telefone a funcionária informou que a empresa não aprovou a contestação e que ela teria que pagar o valor. A consumidora relatou que procuraria este órgão, para buscar uma solução eficaz. Pedido: A consumidora pede que seja feito um abatimento, para ficar o valor mínimo de consumo. De início verificamos que conforme atendimento: 195925642 serviço: 021 - verificação de consumo medido só foi realizado teste visível e nada consta e não tem vazamento no kit cavalete pra ter acesso a caixa d'água precisa destelhar.

Ressaltamos que tentamos contato com a cliente em 21/05/2025, pelo número (85) 85992584884, sem sucesso.

Para dar prosseguimento à análise, pedimos que cliente nos informe dia e período para nova fiscalização, salientamos que será necessário acesso a caixa d'água para os devidos testes. Desde já, nos colocamos à disposição para outros esclarecimentos, se necessário for, em nossos canais de atendimento.

Respeitosamente,



Maria Helena de Moraes

Lima

Coordenadora Comercial UN-MTS

Unidade de Negócio Metropolitana

Sul