

Ofício nº 11273/25/UN-MTS

Fortaleza, 19 de fevereiro de 2025

Ao

Procon de Maracanaú

Proposta referente ao atendimento nº 2501056400100067301. Inscrição Cagece nº 61066095. Cliente: Sra. Maria Silva Helena da Silva

Prezados

Em resposta ao atendimento nº 2501056400100067301, referente ao imóvel situado à Rua João T. de Araújo nº 25, Alto da Mangueira - Maracanaú/Ce, inscrição nº 61066095, esclarecemos que a Sra. MARIA Silva Helena da Silva, ingressou no Procon Municipal de Maracanaú com a seguinte alegativa:

"Relata a parte consumidora que, no mês de novembro de 2024, sua fatura não chegou à sua residência. Contudo, no dia 10 de dezembro de 2024, um fiscal foi até sua residência e informou que a fatura referente ao mês de novembro veio com um consumo mais alto que o normal, no valor de R\$ 1.344,31 (mil trezentos e quarenta e quatro reais e trinta e um centavos). Foi realizada uma vistoria no local para verificar se havia algum vazamento oculto, mas nenhum erro na encanação foi constatado. Por esse motivo, a consumidora foi orientada a aguardar, pois a fatura do mês de novembro seria abatida. No mês de dezembro de 2024, a consumidora recebeu sua fatura no valor de R\$ 149,11 (cento e quarenta e nove reais e onze centavos), e a de janeiro de 2025 veio no valor de R\$ 175,58 (cento e setenta e cinco reais e cinquenta e oito centavos). Esses valores já são mais altos do que os das faturas anteriores, que normalmente eram em torno de R\$ 40,00 (quarenta reais). A reclamante compareceu novamente à Enel e, ao chegar lá, foi surpreendida com a informação de uma nova fatura no valor de R\$ 573,80 (quinhentos e setenta e três reais e oitenta centavos), referente ao refaturamento da fatura do mês de novembro. A consumidora não concorda com os valores cobrados e, por esse motivo, veio até a sede deste órgão para tentar solucionar o seu problema de forma cífica e eficaz. Pedido: Diante exposto requer a consumidora que seja faturado os suas faturas, de acordo com as faturas anteriores."

A Cagece esclarece que executamos em 09/12/2024, o atendimento interno nº 193585873, referente a verificação de ocorrência de faturamento, cujo parecer confirma a existência de um vazamento visível na chave geral antes do hidrômetro, cuja chave encontrava-se danificada (Não vedava). Encaminhamos uma nova equipe em 22/12/2024, atendimento interno nº 194456860, e executamos o reparo e a substituição do registro geral, sem ônus para a cliente. Salientamos que o vazamento não influenciou no volume faturado na competência 11/2024, de 83 m³, pois o vazamento estava localizado antes do equipamento de medição.

Em outras duas execuções de verificação de ocorrência de faturamento, datadas de 31/12/2024 e 10/01/2025, atendimentos nº 194456860 e 195272007, não foram identificados vazamentos visíveis ou ocultos, que justifiquem a elevação de consumo na competência 11/2024.

Na análise de consumo, identificamos que no período das competências 12/2023 à 10/2024, não foram coletadas as leituras reais, pois o local de instalação do hidrômetro é interno, e por esta razão, as faturas foram emitidas pela média de 10 m³, equivalente a taxa mínima, sendo que o volume real consumido foi de 197 m³ (equivalente a 16,41 m³/mês) e o faturado foi de 120 m³ (equivalente a 10 m³/mês = taxa mínima), sendo ajustado o volume por distribuição de consumo para 21 m³, mais a diferença não faturada do período, totalizando o valor de R\$573,80 (originalmente de R\$1.344,31), sendo o recálculo devido.

URA DE MARACÁ
POCONIMON

Temos como proposta, manter o valor de R\$573,80 na competência 11/2024, e solicitar a cliente que nos autorize cotar a leitura atual do hidrômetro para reanálise dos volumes consumidos das competências 12/24 e 01/2025, faturadas pela média atual de 22 m³ e 24 m³ respectivamente. Se fará necessário também, a execução da transferência da ligação de água sem ônus, para a área externa do imóvel (caixa de proteção no MTB, padrão novo).

nº 11273/25/UN-MTS

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

Não preenchido

Maria Helena Bezerra de Moraes

Não preenchido

Maria Helena Bezerra de Moraes

Lima

Coordenadora Comercial UN-MTS

Unidade de Negócios

Metropolitana

Sul