

nº 42344/26/UN-MTS

Ofício

Fortaleza, 07 de maio de 2026

À Senhora

Antônia Fabiana Beserra

PROCON MARACANAÚ MUNICIPAL N.A nº 26.03.0564.001.00079-301

Prezada Senhora,

Em resposta a demanda PROCON MARACANAÚ MUNICIPAL N.A nº [26.03.0564.001.00079-301](#), referente ao imóvel situado à rua Santa Adelaide, 645 B, Jardim Bandeirantes - Pajucara (Maracanaú) / CE, contrato 14639963-4, tendo como reclamante o Sra. Antonia Fabiana Beserra , apresentou a seguinte manifestação:

Informamos que realizamos a verificação de consumo medido atendimento: 213778810 no dia 10/04/2026 por um técnico desta Unidade, onde realizamos teste de vazamento realizado o teste na tubulação entre hidrômetro e caixa d'água, foi constatado vazamento na caixa acoplada do vaso sanitário banheiro social. Essa vistoria com teste de vazamento é uma cortesia da empresa que não tem responsabilidade sobre as instalações internas dos imóveis dos clientes, fazemos isso para tentar detectar se a causa do aumento do consumo foi por algum problema nas instalações hidráulicas e alertar os responsáveis para que providenciem o conserto caso necessário. De acordo com a resolução da ARCE – agência reguladora de serviços públicos delegados do estado do ceará, artigo 157, transcrito abaixo:

Art. 157 – é de responsabilidade do usuário a adequação técnica e a segurança das instalações internas da unidade usuária, situadas além do ponto de entrega e/ou de coleta. Parágrafo único – O prestador de serviços não será responsável, ainda que tenha procedido vistoria, por danos causados a pessoas ou bens decorrentes de defeitos nas instalações internas do usuário, ou de sua má utilização.

Desse modo, é necessário o retorno do cliente confirmando a retirada deste vazamento, para então realizar novos testes, haja vista que o Prestador de Serviços só poderá verificar a possibilidade de reduzir a fatura quando constatada que a alta do consumo é proveniente de vazamento oculto e o mesmo é sanado, de acordo com o que preconiza a Norma Interna desta empresa e conforme Resolução da ARCE – Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado Do Ceará, artigo 98, transcrito abaixo :

Art. 98º Nos casos de alto consumo devido a vazamentos ocultos, nas instalações internas do imóvel, e mediante a eliminação comprovada da irregularidade pelo usuário, o prestador de serviços realizará a revisão das faturas. (NR). §1ºNo caso de vazamentos ocultos devidamente constatados pelo prestador de serviços, a fatura será revisada para o valor correspondente até ao dobro do consumo médio dos últimos 6 (seis) meses,

nº 42344/26/UN-MTS

anteriores ao vazamento constatado, limitado ao faturamento em que o prestador de serviços alertou o usuário sobre a ocorrência de alto consumo.

Desde já, nos colocamos à disposição para outros esclarecimentos, se necessário for, em nossos canais de atendimento.

Atenciosamente,



Maria José Santos da Silva
Supervisora Comercial UN-MTS
Unidade de Negócio Metropolitana Sul