

Ofício nº 06979/24/UN-MTS

Fortaleza, 10 de dezembro de 2024

Ao

Programa Estadual de Proteção e Defesa do
Consumidor

Processo Procon MUNICIPAL de Maracanaú de N.A nº24.11.0564.001.00053-301

Prezados,

Em resposta ao processo Procon MUNICIPAL de Maracanaú de N.A nº 24.11.0564.001.00053-301, referente ao imóvel situado à Rua Heleno de Freitas - Alto Alegre II - Maracanaú - CE, inscrição nº 8429650, esclarecemos que a Sra. Maria Luiza da Conceição dos Santos ingressou no Procon Municipal de Maracanaú com a seguinte alegativa:

"A parte consumidora, inscrita sob o nº 008429650, relata que, em sua fatura da Cagece referente ao mês de novembro, constava um aviso de corte no valor de R\$ 464,55 (quatrocentos e sessenta e quatro reais e cinquenta e cinco centavos), referente a serviços supostamente prestados pela Cagece. A consumidora imaginou que esse valor estaria relacionado a uma visita de vistoria realizada pela empresa reclamada no mês de outubro, quando foi alegado um vazamento oculto, e orientado que a consumidora deveria realizar a retirada do vazamento. Contudo, por questões financeiras, a reclamante não efetuou o reparo. Diante disso, a reclamante não entendeu a cobrança do referido valor, considerando que o serviço não foi executado. Em busca de esclarecimentos, compareceu à sede deste órgão, onde foi realizado contato com a ouvidoria da Cagece. Foi informado que o valor mencionado seria referente à fatura do mês de setembro. A consumidora afirma que não recebeu a fatura de setembro em sua residência e também questiona a alegação de vazamento oculto, especialmente porque a alteração no consumo só foi registrada no mês de setembro, quando constaram 45 m³, enquanto no mês de outubro o consumo estabilizou, registrando 14 m³. Por esses motivos, a consumidora solicita a realização de uma audiência para resolver a demanda de forma pacífica e eficaz.

Pedido:

Diante exposto requer a consumidora que seja revisto o valor de setembro."

A Cagece esclarece que executamos em 15/10/2024, uma verificação de ocorrência de faturamento, atendimento nº 191640489, sendo identificado uma suspeita de vazamento, sendo orientada a após o reparo com a maior brevidade possível, solicitar novo atendimento, para conformação da retirada do mesmo.

A Cagece em conformidade as resoluções 19/2021 e 130/2010 da Arce:

resolução nº 19/2021

Art. 1º Altera a redação do art. 98, que passam a constar com a seguinte redação:

"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).

§1º No 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, anteriores ao vazamento constatado, limitado ao faturamento em que o prestador de serviços alertou o usuário sobre a ocorrência de alto consumo. (NR)

PREFEITURA DE MARACÁ
§2º (REVOGADO)

§3º Para obter o desconto referido no §1º, o prestador de serviços deverá realizar vistoria no imóvel, para comprovar a retirada do vazamento oculto. Caso necessário, poderá ainda o prestador de serviços solicitar ao usuário declaração de ocorrência do vazamento oculto e as providências tomadas para o reparo, junto aos documentos que comprovem sua realização, tais como nota fiscal de serviço ou materiais utilizados. (NR)

§4º Por ocasião da ocorrência de quaisquer vazamentos de água ocultos devidamente comprovados, a cobrança da tarifa de esgoto deverá ocorrer com base na média de consumo de água dos últimos 6 (seis) meses, sem os acréscimos estabelecidos no §1º (NR)

§5º O usuário perderá o direito a revisão, referida no §1º, se for comprovada a má-fé ou negligência com a manutenção das instalações das instalações prediais sob sua responsabilidade."

Resolução nº 130/2010:

CAPÍTULO XXVI

DAS RESPONSABILIDADES

Art. 157 - É de responsabilidade do usuário a adequação técnica, a manutenção e a segurança das instalações internas da unidade usuária, situadas além do ponto de entrega e/ou de coleta.

§ 1º - O prestador de serviços não será responsável, ainda que tenha procedido à vistoria, por danos causados a pessoas ou bens decorrentes de defeitos nas instalações internas do usuário, ou de sua má utilização.

Temos como proposta, a execução de uma verificação de consumo medido, desta vez, para confirmar a inexistência de vazamentos.

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

Atenciosamente,

Maria Helena de Moraes

Maria Helena de Moraes

Lima

Coordenadora Comercial UN-MTS

Unidade de Negócio Metropolitana

Sul