

nº 36757/26/UN-BMO

Ofício

Fortaleza, 04 de fevereiro de 2026

Ao

Procon Maracanaú Municipal

Assunto: Contestação da fatura 11/2025.

Prezados,

Em resposta ao processo Procon Maracanaú Municipal nº 26.01.0564.001.00022-301, referente ao imóvel situado à Rua Bahia, 427 B, Pau Serrado, Maracanaú/CE, inscrição nº 36471143, reclamante Sr. Fernando Bezerra Dos Santos, apresentamos a seguinte análise.

Realizamos o serviço de verificação de consumo medido conforme atendimento nº 208258580, em 24/11/2025, e foram identificados vazamentos visíveis em dois sanitários dos dois banheiros sociais.

Informamos que, na competência 11/2025, também houve acúmulo de volume, uma vez que nos meses anteriores não foram realizadas as coletas de leitura em razão de ocorrências de caixa de proteção suja. Diante disso, foi realizado o cálculo de distribuição de consumo, sendo a competência 11/2025 refaturada para 24m³, com a implementação do valor referente à diferença do acúmulo de consumo não faturado nas competências de 08/2025 a 10/2025, no montante de R\$ 383,40. Assim, a competência 11/2025, no valor de R\$ 1.313,50, foi refaturada para R\$ 601,33.

A título de negociação, cancelamos o valor de R\$ 383,40, referente ao consumo não faturado nos meses sem leitura. Dessa forma, a fatura da competência 11/2025, no valor de R\$ 601,33, foi novamente refaturada para R\$ 217,93.

Ressaltamos que vazamentos surgidos nas instalações internas de imóveis são de responsabilidade exclusiva dos clientes.

Consta na Resolução da ARCE (Agência Reguladora do Estado do Ceará) 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."



nº 36757/26/UN-BMO

Ao final, colocamo-nos à disposição para esclarecimentos complementares por ventura necessários, em nossas lojas de atendimento ou pelo Centro de Contato 0800 275 0195.

Atenciosamente,



Jocélia Maria Gomes Mendonça

Supervisão comercial IV - UN-BMO 30

Unidade de Negócio Bacia Metropolitana Oeste