

Ofício nº 19857/25/JUN-MT6

Fortaleza, 10 de junho de 2025

Ao

Procon Municipal de Maracanaú

Processo nº 25.05.0564.001.00020-301

Prezados

Em resposta ao processo Procon Municipal de Maracanaú nº 25.05.0564.001.00020-301, referente ao imóvel situado à rua 7 nº 691, Cj. Carlos Jereissati I, Maracanaú / Ce, inscrição nº 4277538, reclamante Sr. Carlos André Pereira da Silva, apresentou a seguinte alegativa:

"Relata o consumidor, conforme número de cliente: 004277538, que nos últimos 03 (três) meses as faturas de água aumentaram significativamente, o cliente entrando em contato com a Cagece, a empresa ora reclamada enviou um equipe para a residência do reclamante e verificou um vazamento. No dia 21/04/2025, a consumidora contratou um serviço para retirada do referido vazamento, foi feito o serviço e o fiscal da Cagece verificou que tinha sido resolvido, foi então que a cliente solicitou o refaturamento das faturas somente com o valor do consumo, mas não foi concedido. Desta forma, não obtendo êxito na sua solicitação, a reclamante buscou este órgão para uma solução eficaz. Pedido: Requer a consumidora um acordo para pagar somente o valor do consumo, retirando assim o acréscimo referente ao vazamento."

A Cagece esclarece que encaminhamos a nossa equipe em 21/09/2023, atendimento nº 178710394, uma verificação de consumo medido, sendo detectado a suspeita de vazamento oculto. Somente em uma nova verificação de consumo, atendimento nº 197622606, executada em 12/03/2025, ratificamos a suspeita de vazamento oculto, salientando que na primeira execução (09/2023), o cliente foi devidamente orientado sobre a necessidade de efetuar o repado do vazamento, no menor tempo possível, o que não ocorreu.

Confirmamos a retirada do vazamento oculto em 25/04/2025, através do atendimento nº 199062433.

Na verificação de hidrômetro, atendimento nº 200854164, encaminhamos a nossa equipe em 27/05/2025, a nossa equipe ao chegar no imóvel, foi recebida pela sobrinha do titular, Sra. Jéssica, não autorizando a execução do serviço, afirmando não ser o hidrômetro o responsável pelas elevações de consumo.

Informamos ainda que no período de 10/2023 à 01/2024, o imóvel encontrava-se com o seu abastecimento suspenso, por inadimplência da competência 07/2023, sendo executada a religação, após a regularização do débito existente, na modalidade de parcelamento, somente em 20/02/2024, através do atendimento presencial nº 183699480.

A Cagece está em conformidade com as resoluções da Arce nº 19/2021 e 130/2010:

Resolução nº 19/2021

CONSIDERANDO a necessidade de atualização de dispositivos visando o aprimoramento da Resolução Arce nº 130/2010;

RESOLVE:

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)

§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. 15º - 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.

Salientamos que fizemos uma simulação entre a leitura da confirmação da retirada do vazamento, 0640 m³, em 25/04/2025, e a leitura 0644 m³, em 29/04/2025 (data do corte por débito), chegando a uma projeção para 30 dias de 30 m³. Base de cálculo: diferença no período de 4 dias = 4 m³, dividido por 4 dias = 1 m³/dia, multiplicado por 30 dias = 30 m³/mês.

Temos como proposta, para efeito de negociação, o refaturamento das competências 01 à 04/2025, para 32 m³/água (equivalente a 2 vezes o consumo presumido de 16 m³) e para 16 m³/esgoto (equivalente a uma vez o consumo presumido), uma vez que o cliente não possui média inferior a proposta, pois em todo o período, desde o início do contrato sob a titularidade do reclamante, os volumes são superiores ao consumo presumido. Caso o cliente deseje, poderá ainda reparcelar, com entrada mínima de 5% e o restante em até 48 vezes, com juros de 1,8% ao mês.

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

Atenciosamente



Maria Helena Bezerra de Moraes Lima
Coordenadora Comercial UN-MTS
Unidade de Negócios Metropolitana Sul