

Ofício nº 15372/25/UN-MTS

Fortaleza, 22 de abril de 2025

Ao

Programa Estadual de Proteção e Defesa do
Consumidor

Resposta ofício processo Procon Municipal de Maracanaú da N.A de nº -25.03.0564.001.00054-301

Prezados,

Em resposta à solicitação feita pela Sra. Ana Alves Bezerra do Nascimento por meio do processo de nº da N.A nº -25.03.0564.001.00054-301, analisamos o histórico de consumo e verificamos que as faturas questionadas foram geradas pela diferença entre as leituras reais apresentadas em campo pelo hidrômetro obedecendo ao nosso cronograma mensal de faturamento, salientamos que a média do hidrômetro anterior e hidrômetro atual são compatíveis.

Verificamos em nosso sistema e não houve solicitação do serviço de verificação de consumo, sugerimos que cliente solicite o referido serviço, tendo em vista que essa vistoria com teste de vazamento.

Desta forma, ressaltamos que a análise de consumo consiste inicialmente na realização da referida visita técnica por meio de procedimento de verificação de consumo medido, o qual é adotado no caso de faturas elevadas, onde é realizada vistoria com testes de vazamento, no intuito de tentar detectar se a causa do aumento do consumo/volume apurado foi ocasionado por algum problema nas instalações hidráulicas e alertar os responsáveis para que providenciem o conserto, caso necessário. Por outro lado, esclarecemos que a companhia não tem responsabilidade sobre as instalações internas dos imóveis de seus clientes, haja vista que todas as instalações de água a jusante do ponto de entrega são efetuadas às expensas do usuário, bem como sua conservação.

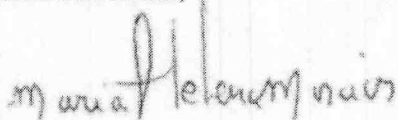
De acordo com a resolução da ARCE – Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará, artigo 157, transcrito abaixo:

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.

Informamos que as faturas 01/2025 a 03/2025 com os volumes 12/14/13 m³ respectivamente, já se encontram faturados com o volume de menores do que 2x a média anterior de consumo (10 m³ x 2 = 20 m³)

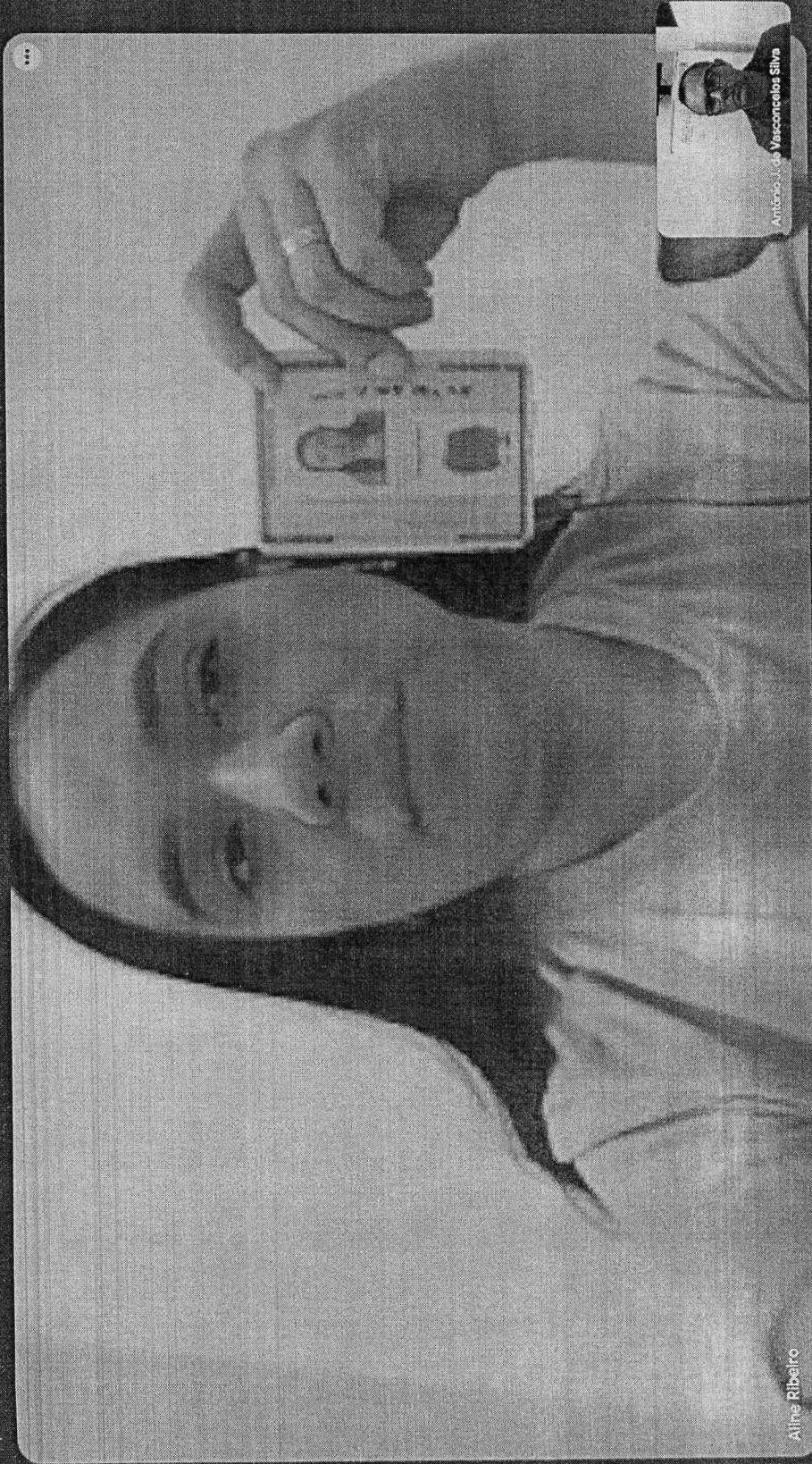
Desde já, nos colocamos à disposição para outros esclarecimentos, se necessário for, em nossos canais de atendimento.

Atenciosamente,

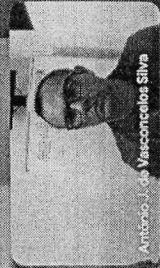


Maria Helena de Moraes Lima
Coordenadora Comercial UN-MTS
Unidade de Negócio Metropolitana Sul





Aline Ribeiro



Antônio João Vasconcelos Silva

10:20 | cxz-lspj-ogg



Mensagens na chamada



Você pode tirar uma mensagem para que ela fique visível para as pessoas que entrarem mais tarde. Quando você sair da chamada, não poderá mais acessar este chat.

Aline Ribeiro 10:20
Client3

Enviar uma mensagem



PROCON MUNICIPAL
20