

Ofício nº 467/24/Gapre/DPR

Fortaleza, 04 de Julho de 2024

Ao

Programa de Defesa do Consumidor - Procon Maracanaú

Sistema Municipal de Defesa do Consumidor - Maracanaú - Prefeitura Municipal de Maracanaú

Prezados (as) Senhores (as),

Apresentamos os senhores(as): FRANCISCA BENÍCIO MOREIRA, portadora do RG: 98002371961 SSP-CE e CPF: 894.794.323-15, **GEORGE CIPRIANO MINA GALDINO**, portador do RG: 2001009086629 SSP-CE e CPF: 025.691.653-52, VÂNIA MARIA VIANA V PALMEIRA portadora do RG: 92002331391 SSP-CE e CPF: 187.726.093-20, CLEDSON DO NASCIMENTO ELOE, portador do RG: 7373742 e CPF: 047.235.262-85, FRANCILENE SILVA DE ARAÚJO MOREIRA portadora do RG: 91012012215 SSP-CE e CPF: 468.877.503-25, ALINE RIBEIRO LIMA DE MORAIS, portadora do RG: 2005010137345 e CPF: 027.279.263-24, LIANA MENDES DE SABOYA, portadora do RG: 91002312828 SSP-CE e CPF: 492.487.233-49, JUCILENE MARIA PAULO, portadora do RG: 99010521266 SSP-CE e CPF: 736.815.473-00, FRANCISCO MARLEY TORRES DE LIMA, portador do RG: 2006012030953 SSP-CE e CPF: 045.471.163-85, SUELY GOMES BESERRA, portadora do RG: 98010345516 SSP-CE e CPF: 384.601.813-91, SIMONE DA SILVA OLIVEIRA, portadora do RG: 2000010212486 SSP-CE e CPF: 925.363.013-20, DAVID FERREIRE DA SILVA, portador do RG: 99008011043 SSP-CE e CPF: 025.679.643-20, DAYSEMARA VIANA DE OLIVEIRA, portadora do RG: 2007012016355 SSP-CE e CPF: 045.541.803-95, YASMIN MATOS DA SILVA DOS SANTOS, portadora do RG: 20151351940 e CPF: 085.347.743-40, MAURILIO SARAIVA CORDEIRO VIANA, portador do RG: 20079819618 SSP-CE e CPF: 608.914.533-50, ALINE VERAS DOS SANTOS SILVA, portadora do RG: 2000002258359 SSP-CE e CPF: 003.472.003-03, MARIA DAIANE DE ARAÚJO SOUZA portadora do RG: 2001002151676 SSP-CE e CPF: 015.193.623-40, MARIA JÚLIA VIANA SIDRIM portadora do RG: 20085998731 e CPF: 104.168.123-25, MARIA ADRIANA DE OLIVEIRA BERNARDINO portadora do RG: 97002167193 e CPF: 549.681.513-49 e MÍRIAM REBOUÇAS DE ARAÚJO, portadora do RG: 93001006550 e CPF: 616.397.613-49, que ficam por mim nomeados prepostos para funcionar nos autos das reclamações apresentadas no Programa de Defesa do Consumidor - Sistema Municipal de Defesa do Consumidor - Procon Maracanaú.

Atenciosamente,

NEURISANGELO
CAVALCANTE DE

FREITAS:48530085353

Neurisangelo C. de Freitas

Diretor-Presidente

Assinado de forma digital por
NEURISANGELO CAVALCANTE DE
FREITAS:48530085353

Dados: 2024.07.04 17:05:36 -03'00'

Ofício nº 08651/25/UN-MTS

Fortaleza, 15 de janeiro de 2025

Ao

Programa Estadual de Proteção e Defesa do
Consumidor

Resposta ofício processo Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor de nº
25.01.0564.001.00025-301.

Prezados,

Em resposta à solicitação feita pelo Sr. Alan Rael Gomes dos Santos por meio do processo de nº da
N.A nº -25.01.0564.001.00025-301.

Informamos que 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. Conforme solicitação enviamos um técnico no seu imóvel e foi realizado a verificação de consumo medido no dia 03/01/2025 realizado teste não consta vazamento visível ou oculto. (atendimento nº 194752967). 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. Salientamos ainda que para as ligações medidas, o volume consumido será o apurado por leitura em hidrômetro, obtido pela diferença entre a leitura realizada e a anterior. 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.

Em atendimento ao processo no **Procon MUNICIPAL de Maracanaú de N.A nº 25.01.0564.001.00025-301** abrimos internamente o serviço de verificação de hidrômetro próprio atendimento 195286510, serviço será agendado com cliente, para verificarmos se hidrômetro está registrando corretamente.

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

Atenciosamente,



Maria José Santos da Silva
Coordenadora Comercial UN-MTS
Unidade de Negócio Metropolitana
Sul
Cagece - Companhia de Água e
Esgoto do Ceará