



Cagece

CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO

Ofício nº 09476/25/UN-MTS

Fortaleza, 28 de janeiro de 2025

Ao

Programa Estadual de Proteção e Defesa do
Consumidor

Resposta ofício processo Procon Municipal de Maracanaú de nº 25.01.0564.001.00021-301

Prezados,

Em resposta à solicitação feita pela Sra. Maria Isabel Nascimento por meio do processo de **N.A nº 25.01.0564.001.00021-301**, 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 06/01/2025 realizado teste não constatamos vazamento visível ou oculto (atendimento nº 194746832). 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.

Propomos para dirimir as dúvidas da Sra. Maria Isabel Nascimento a remarcação da audiência, para aguardar a conclusão do serviço de aferição do hidrômetro.

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

Av. Dr. Lauro Vieira Chaves, 1030 - Vila União CEP: 60422-901 - Fortaleza / CE - CNPJ: 07.040.108/0001-57

Cagece - Companhia de Água e
Esgoto do Ceará

nº 09476/25/UN-MTS

