

Ofício nº 19/44/25/UN-MTS

Fortaleza, 09 de junho de 2025.

Ao

Procon de Maracanaú

Processo N.A nº 25.05.0564.001.00025-301

Prezados,

Em resposta à solicitação feita pelo Sr. Michael Marleson Lima da Silva por meio do processo N.A nº 25.05.0564.001.00025-301, informamos que conforme atendimento: 200003424 serviço: 021 - verificação de consumo medido, o qual é adotado no caso de faturas elevadas, realizamos a verificação de consumo no dia 13/05/2025 por um técnico desta Unidade, foi feito o teste hidrômetro caixa d'água tem suspeita de vazamento oculto.

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.

Desse modo, é necessário o retorno do cliente confirmando a retirada deste vazamento, para então realizar novos testes, haja vista que o Prestador de Serviços só poderá verificar a possibilidade de reduzir a fatura quando constatada que a alta do consumo é proveniente de vazamento oculto e o mesmo é sanado, de acordo com o que preconiza a Norma Interna desta empresa e conforme Resolução da ARCE – Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado Do Ceará, artigo 98, transcrito abaixo :

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.

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

