

Ofício nº 15408/25/UN-MTS

Fortaleza, 22 de abril de 2025

Ao

Procon Maracanaú

Processo nº 25.03.0564.001.00056-301

Prezados,

Em resposta ao processo Procon Maracanaú nº 25.03.0564.001.00056-301, referente ao imóvel situado à rua 14 nº 631, bairro Cj.Novo Maracanaú, Maracanaú/Ce, inscrição nº 5230705, reclamante Sr. Anderson Silva de Souza apresentou a seguinte alegativa:

"Relata o consumidor: Devido um vazamento oculto, suas faturas estavam vindo em valores com valores muito elevados, uma chegando a quase R\$ 13.000,00 (TREZE MIL REAIS) entretanto o mesmo vazamento já foi solucionado e após a solução a empresa ora reclamada atualizou o valor das faturas que correspondiam ao vazamento, entretanto os valores ainda continuam elevados, chegando, cada uma próximos a R\$1.000,00 (mil reais) por isso o consumidor se dirigiu até a sede deste órgão, onde entraram em contato com a ouvidoria para uma tratativa via WhatsApp, entretanto a mesma não foi bem-sucedida, sendo oferecidas propostas que não foram de viáveis para o consumidor. Pedido: Diante do exposto, o consumidor requer uma negociação que comungue com suas possibilidades."

A Cagece esclarece que encaminhamos a nossa equipe em 23/11/2024, atendimento nº 193275847, verificação de consumo medido, sendo detectada uma suspeita de vazamento oculto e confirmada a sua retirada em 23/01/2025, através do atendimento nº 195526105.

Realizamos os refaturamentos das competências 11/2024 à 01/2025, para 50 m³/água e para 40 m³/esgoto, equivalente a duas vezes a média dos últimos 6 (seis) meses, anteriores as elevações de consumo.

Salientamos que as competências 12/2024 e 01/2025, foram refaturadas a título de negociação, em desconformidade com os parágrafos 1º e 5º da resolução 19/2021 da Arce.

Temos como proposta, o refaturamento das das competências 11/24 à 01/25, somente as coletas de esgoto, para 1 vez a média de 25 m³, e exclusão dos acréscimos por impontualidades das competências 03 e 04/2025, passando o valor faturado total, de R\$4.031,93, acrescido do valor de R\$770,83 (parcelamento efetuado em 18/07/2024, para R\$3.284,22, acrescido do valor de R\$ 770,83, referente ao saldo devedor do parcelamento supracitado, perfazendo o total proposto de R\$4.055,05, podendo ainda ser reparcelado com entrada mínima de 5% e o restante em até 48 vezes, com juros de 1,8% ao mês.

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

nº 19/2021

O CONSELHO DIRETOR DA AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS DELEGADOS DO ESTADO DO CEARÁ – ARCE, no uso de suas atribuições regimentais, conferidas pelo art. 3º, incisos XII e XIII do Decreto Estadual nº 25.059/98, bem como da competência desta Agência; e CONSIDERANDO a necessidade de atualização de dispositivos visando o aprimoramento da Resolução Arce nº 130/2010;

RESOLVE:

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

Art. 98 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."

nº 130/2010

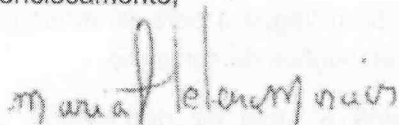
CAPÍTULO XXVI DAS RESPONSABILIDADES

Art. 157 - 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.

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