

Ofício :24491/25

Fortaleza, 09 de agosto de 2025.

Ao

Procon Maracanaú

Processo nº 25.07.0564.001.00050-301

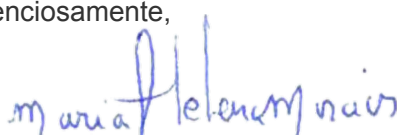
Prezados,

Em resposta à solicitação feita pelo Sr. Benedito Sousa Rocha por meio do processo Procon Municipal de Maracanaú de N.A nº [25.07.0564.001.00050-301](#), informamos que realizamos a verificação de consumo medido no dia 08/07/2025 e não constatamos vazamento nas instalações internas do imóvel (atendimento nº 202188180). Posteriormente, foi executada a verificação do equipamento de medição no dia 31/07/2025, cujo laudo identificou que o aparelho está normal, funcionando de acordo com os padrões estabelecidos pelas normas técnicas vigentes. Portanto, o hidrômetro está registrando corretamente o volume de água e não é a causa do consumo elevado (atendimento nº 203448599). Desta forma, ressaltamos que a análise de consumo consiste inicialmente na realização de 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. Procedimento de acordo com o que preconiza a norma interna desta empresa e conforme 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.

A título de negociação e em atendimento ao processo, propomos o parcelamento com entrada de 5% com o restante em parcelas de até 48 vezes com juros de 1,8%, conforme preconiza a Resolução: Negociações diferenciadas para clientes provenientes da ouvidoria Nº 037/22/DPR.

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