

nº 46433/26/UN-MTS

Ofício

Fortaleza, 10 de julho de 2026

Ao

Procon Maracanaú Municipal

Processo nº nº 26.06.0564.001.00017-301

Prezados.

Em resposta ao Procon Maracanaú Municipal, processo nº 26.06.0564.001.00017-301, referente ao imóvel situado à Rua 118 nº 171 B, Timbó, Maracanaú/Ce, inscrição nº 10228632, reclamante Sra. Rute Pereira dos Santos, ingressou no Procon com a seguinte alegativa:

"Relata a consumidora, titular da inscrição nº 10228632, que as faturas referentes ao serviço prestado pela empresa reclamada apresentavam media mensal aproximada de R\$ 70,00 (seterita reais). Contudo, afirma que passou a receber cobranças em valores significativamente superiores ao seu histórico de consumo, sem que tenha ocorrido qualquer alteração em seus hábitos de utilização que justificasse o aumento verificado. Aduz que já realizou diversas reclamações junto à fornecedora, buscando esclarecimentos e a revisão dos valores faturados, porém não obteve solução satisfatória para a demanda. Sustenta que não concorda com as cobranças realizadas, por considerá-las excessivas e incompatíveis com o consumo efetivamente registrado na unidade consumidora. Diante da ausência de solução administrativa, buscou a intervenção deste órgão de proteção e defesa do consumidor para intermediar a demanda. Pedido: Diante do exposto, requer a análise e revisão das faturas questionadas referente a 04/2026 no valor de R\$ 155,98 e 05/2026 no valor de R\$ 181,36, com a devida apuração dos valores cobrados, a apresentação de esclarecimentos acerca dos critérios utilizados para o faturamento e, caso constatadas irregularidades, a retificação das cobranças e restituição dos valores eventualmente pagos a maior."

A Cagece informa a reclamante é reincidente da reclamação, conforme processo nº 25.12.0564.001.00027-301, do Procon Maracanaú, sendo finalizado acordo amigável em 24/03/2026.

Executamos uma verificação de consumo em 08/12/2025, atendimento nº 208686959, não sendo identificados vazamentos visíveis e ocultos.

Na verificação de hidrômetro, executada em 06/02/2026, atendimento nº 211137825, o laudo apresenta conformidade com as normativas do INMETRO, pois o equipamento de medição em funcionamento, registra corretamente o consumo nas três vazões: de transição, nominal e mínimo, não sendo possível atribuir ao hidrômetro, o consumo reclamado.

Na análise de consumo, confirmamos que as leituras mensais foram emitidas in loco e progressivas, sem ocorrências no período dos últimos doze meses, mantendo a média de 14 m³/mês.

Diante do exposto, não identificamos motivos para ajuste de valores nas competências reclamadas 04 e 05/2026.

nº 46433/26/UN-MTS

Desta forma, ficamos a disposição para quaisquer esclarecimentos que se façam necessários.

Atenciosamente,



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

 Cagece Companhia de Água e Esgoto do Ceará				Análise de Consumo		Data 14/07/2026		
INSCRIÇÃO		Loc	Set	Qdr	Lote Comp D	CLIENTE: RUTE PEREIRA DOS SANTOS		CPF/CNPJ: 058.455.653-59
10228632		146.081.00.333.00.00123.0000.6		CONSUMO MÉDIO (m³) : 14		TELEFONE: (85)-996083643		
ENDEREÇO: RUA 118-CONJUNTO TIMBO, 171 B, TIMBO - MARACANAU / CE - CEP:61936180								
SIT. ÁGUA: ATIVA				SIT. ESGOTO: ATIVA			PADRÃO: BÁSICO	
ECONOMIAS				PAVIMENTO RUA : ASFALTO			CONSUMO PRESUMIDO (m³) 10	
Res	Com	Ind	Púb	PAVIMENTO CALÇADA : CIMENTADO			COLETA PRESUMIDA (m³) 9	
1	0	0	0	GRANDE CONSUMIDOR: NÃO			ESGOTO FIXO/MIN: 0/0	
				FONTE ABASTECIMENTO				
				CAGECE				

DADOS DO MEDIDOR

Lig :	Diam :	Hid :	Especificação :	Inst :	Local Inst:	Data Retirada:
02/05/2019	020 MM	A19N104244	MULTIJATO MAGNETICO - 1,5 M3/H (Q3 2,5 M³/H) -	02/05/2019	MURO/PAREDE	

HISTÓRICO DAS ÚLTIMAS CONTAS

		Leitura Campo		Leitura Processada		Volumes (m³)		Media (m³)	Ocorrência Campo Ocorrência Sistema
Mês	Data Leitura	Anterior	Atual	Anterior	Atual	Calculado	Faturado		
Hid : A19N104244									
08/2025	28/08/2025	833	850	833	850	17	17	12	SEM ANORMALIDADES SEM ANORMALIDADES
09/2025	27/09/2025	850	865	850	865	15	15	13	SEM ANORMALIDADES SEM ANORMALIDADES
10/2025	28/10/2025	865	881	865	881	16	16	13	SEM ANORMALIDADES SEM ANORMALIDADES
11/2025	27/11/2025	881	898	881	898	17	17	14	SEM ANORMALIDADES SEM ANORMALIDADES
12/2025	29/12/2025	898	913	898	913	15	15	15	SEM ANORMALIDADES SEM ANORMALIDADES
01/2026	29/01/2026	913	927	913	927	14	14	15	SEM ANORMALIDADES SEM ANORMALIDADES
02/2026	28/02/2026	927	940	927	940	13	13	15	SEM ANORMALIDADES SEM ANORMALIDADES
03/2026	31/03/2026	940	954	940	954	14	14	15	SEM ANORMALIDADES SEM ANORMALIDADES
04/2026	30/04/2026	954	968	954	968	14	14	14	SEM ANORMALIDADES SEM ANORMALIDADES
05/2026	30/05/2026	968	984	968	984	16	16	14	SEM ANORMALIDADES SEM ANORMALIDADES
06/2026	30/06/2026	984	997	984	997	13	13	14	SEM ANORMALIDADES SEM ANORMALIDADES

Ensaio de Determinação de Erros de Indicação - Portaria Nº 155 – INMETRO de 30/03/2022

Solicitação:

Atendimento Nº 211137825

Hidrômetro:

Nº:	Tipo:	Capacidade do Medidor x Dn:	Fabricante:
A19N104244	MULTIJATO MAGNETICO	3 m³/h x 20 mm	ELSTER
CPF/CNPJ:	Cliente:	Nº de Inscrição:	
058.455.653-59	RUTE PEREIRA DOS SANTOS	10228632	

Endereço:

RUA 118-CONJUNTO TIMBO, 171 - B, TIMBO - MARACANAU / CE - CEP:61.936-180

Resultados:

Faixa de Medição		Hidrômetro Ensaiado(Cliente)			Banco de Ensaio	Erro (%)	Erro Máximo Admissível
		Leitura (litros)			(litros)		
Vazão Padrão (litros/hora)	Vazão de Ensaio (litros/hora)	Final(L.F)	Inicial(L.I)	Volume Escoado (Ve)	Volume Padrão (Vp)		
Qn a 0,45 Qmax	Qn = 1500	123,50	22,70	100,80	100,00	0,80	-5% at + 5%
Qt a 1,10 Qt	Qt = 120	133,52	123,50	10,02	10,00	0,20	-5% at + 5%
Qmin a 1,10 Qmin	Qmin = 30	143,74	133,52	10,22	10,00	2,20	-10% at +10%

Grandezas do Ensaio:

Vazão Máxima (Qmax): Maior vazão na qual o medidor deve funcionar por um curto período de tempo, dentro dos erros máximos admissíveis.
Vazão Nominal (Qn): Maior vazão em condições de uso contínuo na qual o medidor deve funcionar de maneira satisfatória. Vazão correspondente a 50% da vazão máxima.
Vazão de Transição (Qt): Vazão situada entre a vazão nominal e a vazão mínima, que define a separação entre as faixas superior e inferior de medição.
Vazão Mínima (Qmín): Menor vazão na qual o medidor deve funcionar dentro do erro máximo admissível.
Volume escoado (Ve): Volume total que atravessa o medidor. É definido pela diferença entre a leitura final e a leitura inicial.
Erro (%): Volume escoado menos o volume padrão, dividido pelo volume padrão. O mesmo deve ser expresso em %.
Erro = ((Ve - Vp) / Vp) x 100

Observação

O HIDRÔMETRO ESTÁ REGISTRANDO CORRETAMENTE O VOLUME DE ÁGUA E NÃO É A CAUSA DO CONSUMO ELEVADO.

Leitura do Medidor:

- Antes do ensaio (m³) :0929.963 m³ - Depois do ensaio (m³) :0930.143 m³

Procedimentos Operacionais:

POP010

Padrão de Referência:

COMP02

Fabricante:	Modelo:	Bancada Verificada em:	Validade da Inspeção:
LAO	Manual	14/08/2025	14/08/2026
Relatório de Inspeção da Bancada Nº:		Norma:	
009/2025		NIT-SEFLU-007 DIMEL/DGTEC/SEFLU 09/2019	

Parecer Técnico:

NÃO PROCEDE ATRIBUIR AO HIDRÔMETRO A RECLAMAÇÃO DE CONSUMO ELEVADO, POIS O MEDIDOR FUNCIONANDO, NAS VAZÕES: NOMINAL, TRANSIÇÃO E MÍNIMA, REGISTRA CORRETAMENTE O VOLUME CONSUMIDO PELO CLIENTE.

Data:	Resp. Verificação (Assinatura e Carimbo)	Resp. Lab. Hidrometria (Assinatura e Carimbo)
03/02/2026		