

nº 37090/26/UN-MTS

Ofício

Fortaleza, 09 de fevereiro de 2026

Ao Senhor

Antônio Andson do Nascimento Melo

PROCON MARACANAU MUNICIPAL CE N.A nº 26.01.0564.001.00041-301

Prezado Senhor,

Em resposta ao processo PROCON MARACANAU MUNICIPAL CE N.A nº [26.01.0564.001.00041-301](#), referente ao imóvel situado na rua 8 B Conjunto Industrial, 27, Distrito Industrial - Maracanaú / CE, inscrição nº1988662, tendo como reclamante o Sr. Antônio Andson do Nascimento Melo, com a seguinte alegativa:

“Relata o consumidor a ocorrência de cobrança excessiva e indevida nas faturas de consumo de água, especificamente na fatura referente ao mês de dezembro de 2025, no valor de R\$ 561,32 (quinhentos e sessenta e um reais e trinta e dois centavos), bem como na fatura referente ao mês de janeiro de 2026, no valor de R\$ 490,65 (quatrocentos e noventa reais e sessenta e cinco centavos). Ressalta que não há vazamento no imóvel, fato devidamente comprovado por teste de vazamento oculto realizado pela própria concessionária, no qual não foi constatada qualquer irregularidade, inexistindo, portanto, vazamentos visíveis ou ocultos. Destaca, ainda, que os valores cobrados nas faturas mencionadas são excessivamente elevados, destoando de forma significativa da media histórica de consumo do imóvel. Ademais, enfatiza que não houve alteração no número de moradores, tampouco mudança nos hábitos de consumo, ou a ocorrência de qualquer evento que pudesse justificar o aumento abrupto dos valores faturados. Diante da ausência de solução junto à concessionária, o consumidor buscou o PROCON, com o objetivo de obter a devida intermediação.”

Informamos que conforme atendimento: 209816074 serviço: 021 - verificação de consumo medido, o qual é adotado no caso de faturas elevadas, realizamos a verificação de consumo no dia 08/01/2026 por um técnico desta Unidade, onde foram realizados os testes e não foi constatada a existência de vazamentos nas instalações internas do imóvel. Cabe ressaltar que a vistoria e os testes de vazamento são realizados como cortesia da empresa, que não possui responsabilidade sobre as instalações internas dos imóveis dos clientes. Essa ação tem como finalidade auxiliar na detecção de eventuais anomalias nas instalações hidráulicas, alertando os responsáveis para que providenciem os reparos necessários. Ressaltamos, ainda, que, nas ligações medidas, o volume de consumo é apurado com base na leitura do hidrômetro, obtida pela diferença entre a leitura atual e a anterior. De acordo com o artigo 157 da Resolução da ARCE (Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará):

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 à vistoria, por danos causados a pessoas ou bens decorrentes de defeitos nas instalações internas do usuário ou de sua má utilização.

nº 37090/26/UN-MTS

Posteriormente foi executada a verificação do equipamento de medição no dia 03/02/2026 através do atendimento: 211138930 serviço: 070 - verificação de hidrômetro próprio, onde foi encaminhado um técnico no local para recolher o hidrômetro e levar até o laboratório de verificação, cujo laudo informa: Não procede atribuir ao hidrômetro a reclamação de consumo elevado, pois o medidor funcionando, corretamente o volume de água e não é a causa do consumo elevado.

A título de negociação, propomos o refaturamento referente ao esgoto para a média de consumo das competências 12/2025 e 01/2026, ficando a competência 12/2025 - de R\$ 561,32 para R\$ 402,46(fatura paga) e competência 01/2026 - de R\$ 490,65 para R\$ 362,01, tendo em vista que a fatura 12/2025 encontra-se paga propomos a devolução do valor de R\$ 158,86 a ser compensado na fatura 01/2026.

Colocamo-nos à disposição para quaisquer esclarecimentos adicionais, caso necessário, por meio de nossos canais oficiais de atendimento.

Atenciosamente,



Stanley Laure Moura Queiroz

Coordenador comercial

Unidade de Negócio Metropolitana Sul(UN-MTS)

Companhia de Água e Esgoto do Ceará(Cagece)

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

Solicitação:

Atendimento Nº 211138930

Hidrômetro:

Nº:	Tipo:	Capacidade do Medidor x Dn:	Fabricante:
A19N638545	MULTIJATO MAGNETICO	3 m³/h x 20 mm	ELSTER
CPF/CNPJ:	Cliente:	Nº de Inscrição:	
004.124.233-59	ANTONIO ANDSON DO NASCIMENTO MELO	1988662	

Endereço:

RUA 8 B CJ INDUSTRIAL, 27DISTRITO INDUSTRIAL - MARACANAU / CE - CEP:61.925-170

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	135,96	36,00	99,96	100,00	-0,04	-5% at + 5%
Qt a 1,10 Qt	Qt = 120	145,80	135,96	9,84	10,00	-1,60	-5% at + 5%
Qmin a 1,10 Qmin	Qmin = 30	155,50	145,80	9,70	10,00	-3,00	-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 (Qmin): 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 = $((Ve - Vp) / Vp) \times 100$

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) :1077.979 m³

- Depois do ensaio (m³) :1078.155 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		