

nº 41508/26/UN-MTS

Ofício

Fortaleza, 24 de maio de 2026

Ao Senhor

Francisco José da Silva Rodrigues

PROCON MARACANAÚ MUNICIPAL N.A nº 26.03.0564.001.00028-301

Prezado Senhor,

Em resposta ao processo no PROCON MARACANAÚ MUNICIPAL N.A nº [26.03.0564.001.00028-301](#), referente ao imóvel situado à rua 11 Conjunto Novo Maracanaú, 661 - Maracanaú / CE, contrato 5228964-100, tendo como reclamante o Sr. Francisco José da Silva Rodrigues, apresentou a seguinte manifestação:

“Relata o consumidor, conforme número de inscrição nº 5228964, que suas faturas de consumo de água eram emitidas normalmente, porém, a partir do mês de novembro de 2025, passou a observar um aumento significativo nos valores cobrados. Afirma que, durante o dia, permanecem apenas três pessoas na residência, o que, segundo relata, não justificaria um consumo tão elevado. Informa ainda que em sua residência há uma paciente dialítica, a qual necessita do uso constante de água, motivo pelo qual o fornecimento do serviço é essencial. O consumidor relata que procurou a Companhia de Água e Esgoto do Ceará (CAGECE) para contestar os valores cobrados, porém não obteve solução para a demanda. Diante da situação, buscou atendimento junto ao Procon, com o objetivo de obter intermediação para a resolução do caso. Pedido: Requer o consumidor a revisão das faturas referentes ao período de novembro de 2025 até a presente data, bem como que a cobrança seja realizada de acordo com o consumo real apurado na unidade consumidora.”

Informamos que no dia 05/01/2026, atendimento:209524819 realizado testes entre hidrômetro caixa d'água e distribuição, não foi constatado vazamento visível ou oculto. Atendido pelo Sr. Francisco José. 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. De acordo com 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.

n° 41508/26/LIN-MTS

Salientamos que verificamos que não houve solicitação do serviço de verificação de hidrômetro próprio, em atendimento ao processo aberto internamente atendimento: 214887906.

Colocamo-nos à disposição para esclarecimentos complementares porventura necessários, por meio da Central de Atendimento [0800 275 0195](tel:08002750195), 24 horas por dia, pelo aplicativo Cagece Mobile (disponível para Android e iOS), ou por meio do chat online no portal da CAGECE (www.cagece.com.br).

Atenciosamente,



Maria José Santos da Silva
Supervisora Comercial UN-MTS
Unidade de Negócio Metropolitana Sul

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

Solicitação:

Atendimento Nº 214887906

Hidrômetro:

Nº:	Tipo:	Capacidade do Medidor x Dn:	Fabricante:
A20F227779	MULTIJATO MAGNETICO	3 m³/h x 20 mm	FAE
CPF/CNPJ:	Cliente:	Nº de Inscrição:	
163.833.623-72	FRANCISCO JOSE DA SILVA RODRIGUES	5228964	

Endereço:

RUA 11 CJ. NOVO MARACANAU, 661NOVO MARACANAU - MARACANAU / CE - CEP:61.905-540

Resultados:

Faixa de Medição		Hidrômetro Ensaiado(Cliente)			Banco de Ensaio	Erro (%)	Erro Máximo Admissível
Vazão Padrão (litros/hora)	Vazão de Ensaio (litros/hora)	Leitura (litros)			(litros)		
		Final(L.F)	Inicial(L.I)	Volume Escoado (Ve)	Volume Padrão (Vp)		
Qn a 0,45 Qmax	Qn = 1500	627,80	528,68	99,12	100,00	-0,88	-5% at + 5%
Qt a 1,10 Qt	Qt = 120	637,68	627,80	9,88	10,00	-1,20	-5% at + 5%
Qmin a 1,10 Qmin	Qmin = 30	647,38	637,68	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) 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) :1359.460 m³

- Depois do ensaio (m³) :1359.647 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 N°:		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)
28/04/2026		