



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR

TERMO DE AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO

PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO

Número de Atendimento: 2512056400100027301

Reclamante/Consumidor(a): RUTE PEREIRA DOS SANTOS, CNPJ/CPF: 058.455.653-59, Endereço: Rua 118 - N°171 B - Timbó - Maracanaú - CE - 61936-180, Telefone: (85) 98867-5273, E-mail: .

Reclamado/Fornecedor: Companhia de Água e Esgoto do Ceará, CPF/CNPJ: 07.040.108/0001-57, Endereço: Rua Desembargador Lauro Nogueira - N° 1500 - SHOPPINGRIOMAR - PISO E2 - LOJA 247 - Papicu - Fortaleza - CE - 60176-065, **E-mail:** . Representado pela preposta a sra. SUELY GOMES BESERRA, inscrita no CPF sob o n° 384.601.813-91, Tendo apresentado durante o ato carta de preposição.

Ao(s) 18 de março de 2026 às 10h00, na sala de audiência do Procon Municipal de Maracanaú, situada na Rua 4 - N° 370 - Jereissati I - Maracanaú - CE - 61900-350, perante o(a) conciliador(a) LUANA DE SOUZA RODRIGUES, compareceu o Fornecedor Companhia de Água e Esgoto do Ceará.

Dada a palavra ao(a) preposto(a) do Fornecedor Companhia de Água e Esgoto do Ceará, o(a) Sr(a). SUELY GOMES BESERRA, esta informa que conforme atendimento: 208686959 serviço de verificação de consumo medido, o qual é adotado no caso de faturas elevadas, foi realizado a verificação de consumo no dia 08/12/2025 por um técnico desta Unidade, no qual 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.

Posteriormente foi executada a verificação do equipamento de medição no dia 03/02/2026 através do atendimento: 211137825 serviço de verificação de hidrômetro próprio, no qual 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.

Em atendimento ao processo e a título de negociação propomos o parcelamento do débito com entrada de 150,00 (cento e cinquenta reais) no valor de R\$ 615,32 9 (seiscentos e quinze reais e trinta e dois centavos), (aproximadamente) e o restante em 36 parcelas de aproximadamente R\$ 17,19 (dezessete reais e dezenove centavos) sendo a última parcela de R\$ 18,59 (dezoito reais e cinquenta e nove centavos), com juros de 1,8%, conforme estabelece a Resolução nº 041/25/DPR – Negociações diferenciadas para clientes provenientes da Ouvidoria.

A consumidora informou para o envio do boleto para entrada do acordo o contato: (85) 997048830.

Salientamos que juros e multas são atualizados diariamente. Valores atualizados até o dia 18/03/2026.

Dada a palavra a palavra a consumidora a sra. RUTE PEREIRA DOS SANTOS, esta informa que aceita a proposta de acordo apresentada pela representante do fornecedor.

A audiência LOGROU ÊXITO, pois tanto o(a) Consumidor(a) quanto o(s) Fornecedor(es) fizeram-se presentes a esta audiência de conciliação.

Neste ato, o(a) representante do Fornecedor apresentou os devidos esclarecimentos a respeito da demanda apresentada pelo(a) Consumidor(a), ofertou ainda uma proposta de acordo aceita pelo(a) Consumidor(a).

Informo que a consumidora firmou a seguinte proposta, entrada de 150,00 no valor de R\$ 615,32 (aproximadamente) e o restante em 36 parcelas de aproximadamente R\$ 17,19 sendo a última parcela de R\$ 18,59, com juros de 1,8%, conforme estabelece a Resolução nº 041/25/DPR – Negociações diferenciadas para clientes provenientes da Ouvidoria.

Em caso de descumprimento do acordo supra, o órgão procederá com a inclusão da reclamação no Cadastro de Reclamações Fundamentadas como NÃO ATENDIDA, além das possíveis sanções administrativas previstas no Código Defesa do Consumidor e legislações correlatas.

Dito isto, e ACORDO FIRMADO entre as partes presentes a esta audiência de conciliação, encaminho a presente reclamação ao Setor Jurídico para análise, determinação e demais atos que entender necessários.

Nada mais para constar no momento, vai assinado pelo(a) conciliador(a), pelo(a) consumidor(a) e pelo(s) fornecedor(es).

Nada mais para constar no momento, vai assinado pelo(a) conciliador(a), pelo(a) consumidor(a) e pelo(s) fornecedor(es).
Concedo **o prazo de 2 (dois) dias úteis** para que a reclamação realize a juntada da defesa administrativa.

Nada mais para constar no momento, vai assinado pelo(a) conciliador(a) e pelo(s) fornecedor(es).

Maracanaú, 18 de março de 2026.


LUANA DE SOUZA RODRIGUES (Conciliador(a))


RUTE PEREIRA DOS SANTOS (Consumidor(a))

PRESEÇA VIRTUAL
SUELY GOMES BESERRA (Preposto(a))
Companhia de Água e Esgoto do Ceará (Fornecedor)

PROCESSO: 2512056400100027...

serviço de verificação de hidrômetro próprio, no qual foi encaminhado um técnico no local para receber o hidrômetro e levar até o laboratório de verificação, cujo laudo informas 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.

Em atendimento ao processo e a título de negociação propomos o parcelamento do débito com entrada de R\$ 150,00 no valor de R\$ 615,72 (aproximadamente) e o restante em 36 parcelas de aproximadamente R\$ 12,88 sendo a última parcela de R\$ 13,69, com juros de 1,8%, conforme estabelece a Resolução nº 04125/0PR - Negociação diferenciada para clientes provenientes da Caixa. Salientamos que juros e multas são atualizados diariamente. Valores atualizados até o dia 18/03/2026.

Enviar uma mensagem

Luana de Souza Rodrigues

0:58 | PROCESSO: 2512056400100027801