



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: 25.04.0564.001.00061-301

Reclamante: Marinete Gomes De Almeida, **CNPJ/CPF:** 208.231.773-00, **Endereço:** Rua 112, nº 290 B, **Bairro:** Timbó, **Cidade:** Maracanaú - CE, **CEP:** 61.936-120, **Telefone:** (85) 98875-3476 (Neta).

Reclamada: Companhia de Água e Esgoto do Ceará, **CNPJ:** 07.040.108/0001/57 **Endereço:** Rua Desembargador Lauro Nogueira, Nº 1500 (Shopping Riomar, piso E2, loja 247), **Bairro:** Papicu, **Cidade:** Fortaleza-CE, **CEP:** 60176-065.

Aos 29 de maio de 2025 às 09h00, na sala de audiência do Procon Municipal de Maracanaú, Órgão da Prefeitura Municipal de Maracanaú, perante o conciliador **Antonio José De Vasconcelos Silva**, compareceram a parte reclamante acima qualificada, e a preposta da parte reclamada com presença virtual, a sra. Yasmin Matos da Silva dos Santos, inscrita no CPF de nº 085.347.743-40.

Aberta a audiência e facultada a palavra a parte reclamante, esta reitera os termos da inicial deste processo administrativo.

Facultada a palavra a preposta da empresa reclamada, esta em resposta à solicitação feita pela Sra. Marinete Gomes Almeida por meio do processo de nº N.A nº 25.04.0564.001.00061-301, informa que, conforme atendimento 198655841, serviço: 021 -verificação de consumo medido, o qual é adotado no caso de faturas elevadas, realizamos a fiscalização no dia 10/04/2025 por um técnico desta Unidade, onde foram realizados os testes e não foi constatada a existência de vazamentos nas instalações internas do imóvel. 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. Posteriormente foi executada a verificação do equipamento de medição no dia 24/04/2025 através do atendimento 199136611 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, nas vazões: Nominal, Transição e Mínima, registra corretamente o volume consumido pelo cliente. O hidrômetro está registrando corretamente o volume de água e não é a causa do consumo elevado.

Em atendimento ao processo de nº da N.A nº 25.04.0564.001.00061-301 e a título de negociação propomos refaturar a competência 03/2025 de 27 m³ para 2 m³ (2x média anterior de consumo 1 m³). Com base na resolução nº 037/22/DPR, item 1, tendo em vista que consumo voltou a média anterior de consumo. Dessa forma, totaliza o valor da competência do mês 03/25 de R\$ 78,12 aproximadamente, e abrir um serviço de falta de água para verificar a falta de água na casa da consumidora.

Facultada a palavra novamente a parte autora, esta informa que está de acordo com a proposta apresentada pela preposta da empresa reclamada, e fornece o seguinte contato *whatsapp* para envio da fatura: (85) 992992559.

DO CONCILIADOR:

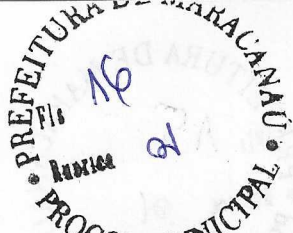
A audiência LOGROU ÊXITO, pois tanto a parte reclamante quanto a preposta da empresa reclamada fizeram-se presentes a esta audiência de conciliação.

Durante ato, a preposta da parte reclamada realizou juntada de carta de preposto e defesa administrativa, apresentou esclarecimentos a respeito da demanda da parte autora, ofertando ainda proposta de acordo, aceita pela consumidora.

Marinete

Endereço: Rua 04, Nº 370, **Bairro:** Jereissati I, Maracanaú – CE, **CEP:** 61.900-350.

E-mail: audiencia_procon@maracanau.ce.gov.br - **Telefone:** (85) 3521-5900 / 3521-5901 / 0800 275 1011



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

Importante ressaltar que, 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, garantidos o contraditório e a ampla defesa.

Fica ainda a parte autora ciente de que se a empresa reclamada não cumprir o presente acordo deverá comunicar a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor o mais breve possível.

Nada mais para constar no momento, encerra-se este ato, assinando o presente termo de audiência o conciliador, a parte reclamante e a preposta da parte reclamada.

Maracanaú/CE, 29 de maio de 2025.

Antonio José de Vasconcelos Silva
Conciliador Procon Maracanaú

Marinete Gomes De Almeida (Reclamante)

PRESENÇA VIRTUAL

Yasmin Matos da Silva dos Santos (Preposta)
Companhia de Água e Esgoto do Ceará (Reclamada)



09:36 | htr-spkk-dmk

Mensagens na chamada



Você pode ficar uma mensagem para que ela fique visível para as pessoas que entrarem mais tarde. Quando você sair da chamada, não poderá mais acessar este chat.

24/04/2025 através do atendimento 199136611 onde foi encaminhado um técnico no loc

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, nas vazões Nominal, Transição e Mínima, registra corretamente o volume consumido pelo cliente.

O hidrômetro está registrando corretamente o volume de água e não é a causa do consumo elevado. Em atendimento ao processo de nº da N.A nº -25.04.0564.001.00061-301 e a título de negociação propomos refaturar a competência 03/2025 de 27 m³ para 2 m³ (2x média anterior de consumo 1 m³).

Com base na resolução nº037/22DRR item 1, tendo em vista que consumo voltou a média anterior de consumo. Dessa forma, totaliza o valor da competência do mês 03/25 de R\$78,12 aproximadamente.

Yasmin Matos 09:26

e abrir um serviço de falta de água para verificar a falta de água na casa da consumidora

Yasmin Matos 09:36

de ac

de acordo

Enviar uma mensagem



09:36 | htr-spkk-dmk

