



GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR

TERMO DE AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO

PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO

Número de Atendimento: 25.07.0564.001.00091-301

Reclamante: Ana Célia Da Silva Moura, **CNPJ/CPF:** 085.827.233-42, **Endereço:** Avenida Antonieta Araújo Ferreira, nº 198 C, **Bairro:** Jereissati I, **Cidade:** Maracanaú – CE, **CEP:** 61.900-415, **Telefone:** (85) 99793-8331.

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:** 60.176-065.

Aos 03 de setembro 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, a sra. Aline Ribeiro Lima de Moraes, inscrita no CPF de nº 027.279.263-24, esta última com presença virtual.

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 informa que o imóvel se encontra cadastrado como uma economia comercial, padrão médio, com ligação de água cortada e esgoto suspenso. A solicitação de ligação de água e reativação da cobrança de esgoto foi realizada em 18/02/2025, na loja de atendimento Casa Cidadão – North Shopping Maracanaú, ocasião em que também foi requerido o contrato em nome da reclamante. O serviço foi executado em 20/02/2025, conforme atendimento nº 196847665. O corte por débito ocorreu em 29/04/2025, referente à competência de 02/2025, e a suspensão do faturamento deu-se em 02/07/2025.: 25741/25. Diante do exposto, entendemos que a reclamação é improcedente, pelos seguintes fundamentos:

1. Solicitação e execução do serviço: A ligação de água foi solicitada e executada em conformidade com o art. 4º da Resolução nº 130/ARCE: “O pedido de ligação de água e/ou de esgoto caracteriza-se por um ato voluntário do interessado, no qual ele solicita o fornecimento de água e/ou coleta de esgoto ao prestador de serviços, assumindo a responsabilidade pelo pagamento das faturas decorrentes do serviço, mediante contrato firmado ou de adesão, conforme o caso.” O art. 24 da mesma Resolução determina que cabe ao interessado preparar as instalações conforme os padrões técnicos exigidos e efetuar o pagamento das despesas relativas à ligação.

2. Responsabilidade do cliente quanto à instalação interna: A ligação com hidrômetro foi devidamente executada pela CAGECE, cabendo ao cliente providenciar a interligação interna do imóvel, conforme disposto no art. 5º da Lei Federal nº 11.445/2007 e regulamentações da ARCE. Ademais, compete ao usuário adquirir e instalar o padrão de ligação, exceto o hidrômetro, conforme normas do prestador de serviços.

3. Cobrança mínima: Estando a ligação à disposição do cliente, é devida a cobrança mínima por economia, nos termos do art. 112 da Resolução nº 130/ARCE, que estabelece: “A fatura mínima por economia será equivalente ao valor fixado para o volume de 10 m³ mensais, por categoria de usuários residencial e comercial, e de 15 m³ para as demais categorias.” Em vista disso, propomos a título de negociação o parcelamento do débito com entrada de 5% com o restante em até 48 vezes com juros de 1,8% ao mês, conforme preconiza a Resolução de n.º 037/22/DPR – negociações diferenciadas para clientes provenientes da ouvidoria.

Facultada a palavra novamente a parte autora, esta informa que não aceita a proposta de acordo apresentada neste ato pela preposta da empresa reclamada por continuar a discordar das cobranças destes valores, e que irá recorrer ao Poder Judiciário com o objetivo de ter sua demanda atendida.

[Assinatura manuscrita]

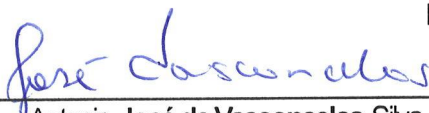
DO CONCILIADOR:

Informo que durante ato a preposta da parte reclamada apresentou esclarecimentos a respeito da demanda da parte autora, ofertou proposta de acordo, mas não aceita pela consumidora. Ressalto ainda foi juntado aos autos pela referida preposta da parte reclamada carta de preposto e defesa administrativa.

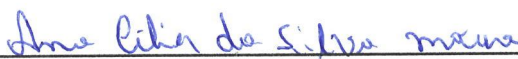
Ante o exposto, e NÃO HAVENDO ACORDO FIRMADO entre as partes presentes a esta audiência de conciliação acima qualificadas, encaminho a presente reclamação ao Setor Jurídico para análise, determinação e demais atos que entender necessários.

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, 03 de setembro de 2025.



Antonio **José de Vasconcelos** Silva
Conciliador Procon Maracanaú



Ana Célia Da Silva Moura (Reclamante)

PRESENÇA VIRTUAL

Aline Ribeiro Lima de Moraes (Preposta)
Companhia de Água e Esgoto do Ceará (Reclamada)



ODC



Antônio J. de Vasconcelos Silva

Mensagens na chamada



Você pode fixar 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.

ARCE.

Ademais, compete ao usuário adquirir e instalar o padrão de ligação, exceto o hidrômetro, conforme normas do prestador de serviços.

3. Cobrança mínima:

Estando a ligação à disposição do cliente, é devida a cobrança mínima por economia, nos termos do art. 112 da Resolução nº 130/ARCE, que estabelece:

“A fatura mínima por economia será equivalente ao valor fixado para o volume de 10 m³ mensais, por categoria de usuários residencial e comercial, e de 15 m³ para as demais categorias.”

Em vista disso, propomos a título de negociação o parcelamento do débito com entrada de 5% com o restante em até 48 vezes com juros de 1,8% ao mês, conforme preconiza a Resolução de n.º 037/22/DPR – negociações diferenciadas para clientes provenientes da ouvidoria.

ODC 09:42
ciente

Enviar uma mensagem

