

GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR

TERMO DE AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO

PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO

Número de Atendimento: 25.07.0564.001.000016-301

Reclamante: Tarcísio Magno Rodrigues Dos Santos, **CNPJ/CPF:** 448.641.673-20, **Endereço:** Rua Serra da Aratanha, nº 20 (C. Jardim Da Serra), **Bairro:** Luzardo Viana, **Cidade:** Maracanaú—CE, **CEP:** 61910-466, **Telefone:** (85) 99973-6530

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 25 de setembro de 2025 às 11h15, 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 o preposto da empresa reclamada, a sra. Aline Ribeiro Lima de Moraes, inscrita no CPF de nº 027.279.263-24, **E-mail:** aline.ribeiro@cagece.com.br, 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 ao preposto da empresa reclamada, esta A reclamada esclarece que para a inscrição: 61119113 o corte por debito referente a competência 05/2024 foi executado em 14/08/2025, protocolo 189999716, informa ainda que não consta no sistema comercial solicitação de suspensão de faturamento de esgoto, para atender a solicitação da consumidora sob processo administrativo foi realizado visita técnica da equipe de cadastro em 13/06/2025, protocolo 201538775, na ocasião foi constatado pela equipe que imóvel estava desocupado aproximadamente por 1 mês.

Esclarece que a Companhia atua de acordo com a resolução 130/2010 disposta pela Agência Reguladora dos Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará—ARCE, a saber:

Art. 71 - A determinação do volume de esgoto incidirá somente sobre os imóveis servidos por redes públicas de esgotamento sanitário e terá como base:

I - o volume de água consumido, real ou estimado, considerando-se:

- a) o abastecimento de água pelo prestador de serviços;
- b) o abastecimento por meio de fonte alternativa de água por parte do usuário; e
- c) a utilização de água como insumo em processos produtivos.

II - medidor do volume de esgoto coletado.

§ 1º - No caso das alíneas b e c do inciso I, os critérios de medição ou estimativa para determinação do volume de esgoto faturado observação as regras gerais propostas pelo prestador de serviços e homologadas pela ARCE.

§ 2º - Quando o usuário utilize fonte alternativa de abastecimento de água, é facultado ao prestador, para fins de estimativa do volume de esgotos produzidos, instalar hidrômetro no equipamento ou instalação de extração ou recebimento de água, para fins de medição, preferencialmente remota, do consumo de água.

§ 3º - Na hipótese do parágrafo anterior, é dever do usuário franquear ao prestador acesso à unidade usuária e suas instalações para instalação do hidrômetro e, quando a medição remota for tecnicamente inviável, posteriores leituras.

Art. 78 - O serviço de abastecimento de água poderá ser interrompido, a qualquer tempo, sem prejuízo de outras sanções, nos seguintes casos:

- I - utilização de artifícios ou qualquer outro meio fraudulento ou, ainda, prática de violência nos equipamentos de medição e lacres, com intuito de provocar alterações nas condições de abastecimento ou de medição, bem como o descumprimento das normas que regem a prestação do serviço público de água;
- II - revenda ou abastecimento de água a terceiros;

III - ligação clandestina ou religação à revelia;

IV - deficiência técnica e/ou de segurança das instalações da unidade usuária que ofereça risco iminente de danos a pessoas ou bens; e

V - solicitação do usuário.

Art. 110 - A fatura poderá ser cancelada ou alterada a pedido do interessado ou por iniciativa do prestador de serviços, nos seguintes casos:

I - desocupação;

II - demolição;

III - fusão de economias;

IV - incêndio;

V - interrupção da prestação dos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário; ou

VI - outras situações conforme critérios propostos pelo prestador de serviços e aprovados pela ARCE.

Parágrafo único - O cancelamento ou alteração da fatura vigorará a partir da data do pedido do usuário ou, quando a iniciativa for do prestador de serviços, de sua anotação no cadastro do prestador de serviços, não tendo efeito retroativo.

Por fim, para efeito de acordo apresenta proposta de reduzir o débito atual de R\$ 3.053,36 para R\$ 1.730,01, tendo como base de cálculo, a redução do volume faturado das coletas de esgoto de 17m³ para 8m³ (equivalente a taxa mínima) podendo ainda ser negociado por meio do parcelamento com entrada 5% R\$ 86,50 (aproximadamente) e restante em 5x R\$ 328,70 (aproximadamente) sem juros ou até 48x R\$ 49,33 (aproximadamente) com juros de 1,8% ao mês.

A negociação com boleto para pagamento de entrada ou fatura integral, poderá ser enviado ao e-mail disponibilizado pelo consumidor em até 10 dias úteis. (Todos os valores são atualizados até a presente data, 25/09/2025).

DO CONCILIADOR:

Informo que durante ato a preposta da parte reclamada apresentou esclarecimentos a respeito da demanda da parte autora, ofertou proposta de acordo, não aceita pelo consumidor.

Durante o ato o consumidor sugeriu a remarcação de nova audiência para que possa apresentar documentos que comprove que o imóvel estava fechado sem utilização do serviço e esgoto para que a empresa Cagece analise, e em audiência futura possa apresentar uma melhor proposta de acordo para a demanda apresentada.

Ressalto ainda foi juntado aos autos pela referida preposta da parte reclamada carta de preposto e defesa administrativa,

Ante o exposto, redesigno nova audiência de conciliação para o dia 22 de outubro de 2025 às 09h00, ficando desde já notificadas as partes para audiência vinda.

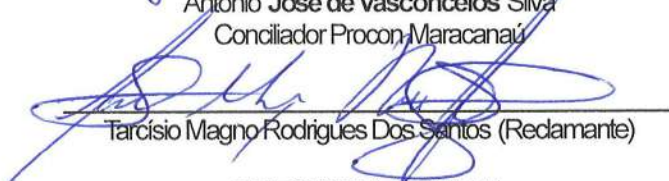
Nada mais para constar no momento, encerra-se este ato, assinando o presente termo de audiência o conciliador, a parte reclamante e a preposta da empresa reclamada.

Link da videochamada: <https://meet.google.com/gnj-iaa-ooe>

Maracanaú/CE, 25 de setembro de 2025.



Antonio José de Vasconcelos Silva
Conciliador Procon Maracanaú



Tarcísio Magno Rodrigues Dos Santos (Redamante)

PRESENÇA VIRTUAL

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



ODC



12:00 | Número de Atendimento: 25.07.0564.001.00016-301



Mensagens na chamada ✕

Permitir que os colaboradores enviem mensagens ☒

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.

ODC 11:46
email: aline.ribeiro@cagece.com.br

Enviar uma mensagem ➤





GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ
COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
PROCON MARACANAÚ

NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA E APRESENTAÇÃO DE DEFESA

Número de Atendimento: 2507056400100016301

Ao representante legal de:

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Razão Social: Companhia de Água e Esgoto do Ceará

Nome Fantasia: Cagece

CPF/CNPJ: 07.040.108/0001-57

Endereço de Correspondência: Rua Desembargador Lauro Nogueira - Nº 1500 - SHOPPINGRIOMAR - PISO E2 - LOJA 247 - Papicu - Fortaleza - CE - 60176-065

Telefone Institucional: 0800 275 0195

E-mail Institucional: jucilene.paulo@cagece.com.br, jamile.braide@cagece.com.br

A Diretoria Executiva do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Maracanaú – Ceará (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ), Lei 2.084 de 01 de outubro de 2013, e nos termos da Constituição Federal, e com fundamento nos incisos III IV do art. 4º e do parágrafo 4º do art.55 da Lei 8.078/90, bem como no parágrafo 2º do art.33, art.42 e 44 do Decreto Federal 2.181/97, convoca o fornecedor acima qualificado para comparecer em audiência designada para o dia **22/10/2025 às 09:00** horas, quando deverá apresentar defesa escrita/contestação ou inserir no prazo de 10 (dez) dias corridos, a contar da data de realização da audiência, em resposta eletrônica, em relação aos fatos ora notificados, e poderá conciliar-se com o(a) consumidor(a). Decorrida a audiência, este órgão apreciará, de forma definitiva, a fundamentação da reclamação apresentada pelo(a) consumidor(a) abaixo qualificado(a), para efeitos de inclusão dos CADASTROS MUNICIPAL, ESTADUAL E FEDERAL DE RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS, nos termos do art. 44 da Lei n. 8.078/90, prosseguimento o trâmite do presente processo administrativo, nos termos dos arts. 45, 46 e 47 do Decreto 2.181/97.

Adverte-se que o preposto da empresa deverá trazer a documentação que comprove sua condição (documentos pessoais, contrato social e carta de preposição), devendo ter poderes para transigir, sob pena de o fornecedor ser considerado não representado.

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): TARCISIO MAGNO RODRIGUES DOS SANTOS - **CNPJ/**

CPF: 448.641.673-20

Endereço: Rua Serra da Aratanha - 20- CONDOMÍNIO JARDIM DA SERRA - Luzardo Viana - Maracanaú - CE - 61910-466

Telefone: (85) 99973-6530

E-mail: tarcisio.magno@cromoplast.com.br



GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEMERÁ
COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
PROCON-MARACANAÚ

Procurador(a): - CPF:

Telefone:

E-mail:

FATOS NARRADOS PELO CONSUMIDOR(A)

Relato:

O consumidor de número 061119113 informa que é o proprietário do imóvel em questão. Até o mês de julho de 2024, o referido imóvel estava locado, sendo que o locatário desocupou o imóvel naquele período, deixando um débito pendente. Em razão da ausência de utilização, houve o corte no fornecimento de água.

Contudo, em maio de 2025, o consumidor identificou que, mesmo com o imóvel desocupado e sem consumo desde outubro de 2024, continuava sendo realizada a cobrança mensal de esgoto no valor de R\$ 290,70 (duzentos e noventa reais e setenta centavos), apesar de o consumo de água constar como zerado em todas as faturas do período.

Ao tentar entrar em contato com a empresa reclamada para esclarecimentos, foi informado de que sua solicitação seria encaminhada para análise e que o retorno seria feito por e-mail. No entanto, até a presente data, o consumidor não recebeu qualquer resposta.

Atualmente, o débito total acumulado é de R\$ 2.961,21 (dois mil, novecentos e sessenta e um reais e vinte e um centavos).

Diante da ausência de resposta por parte da empresa reclamada, o consumidor recorre a este órgão com o objetivo de obter uma solução eficaz.

Pedido:

Diante do exposto, o consumidor requer:

1. A revisão das faturas referentes ao período em que o imóvel permaneceu desocupado e sem utilização;
2. Esclarecimentos sobre o método de cobrança adotado para o serviço de esgoto;
3. Informações sobre a possibilidade de suspensão/corte da cobrança de esgoto em imóveis desocupados;
4. A negociação do débito acumulado, levando em consideração a situação relatada.

Link da videochamada: <https://meet.google.com/gnj-iiiaa-ooe>



GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ
COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
PROCON MARACANAÚ

Maracanaú/CE, 25 de Setembro de 2025 .

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
DIRETORA EXECUTIVA
PROCON - MARACANAÚ

Recebido por(assinatura): _____

Nome do funcionário/responsável (legível): _____



GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ
COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
PROCON MARACANAÚ

TERMO DE NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA - CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2507056400100016301

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): TARCISIO MAGNO RODRIGUES DOS SANTOS - **CNPJ/**

CPF: 448.641.673-20

Endereço: Rua Serra da Aratanha - 20- CONDOMÍNIO JARDIM DA SERRA - Luzardo Viana - Maracanaú - CE - 61910-466

Telefone: (85) 99973-6530

E-mail: tarcisio.magno@cromoplast.com.br

Procurador(a): - CPNJ/CPF:

Telefone:

E-mail:

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Razão Social: Companhia de Água e Esgoto do Ceará

Nome Fantasia: Cagece

CPF/CNPJ: 07.040.108/0001-57

Endereço de Correspondência: Rua Desembargador Lauro Nogueira - Nº 1500 - SHOPPINGRIOMAR - PISO E2 - LOJA 247 - Papicu - Fortaleza - CE - 60176-065

A Diretoria Executiva do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Maracanaú - Ceará (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ), no uso de suas atribuições legais conferidas pela Lei Municipal nº 2.084 de outubro de 2013, combinada com a Lei 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor) e Decreto 2.181/97, designa o dia **22/10/2025 às 09:00** horas para audiência a ser realizada pelo(a) Conciliador(a) **ANTONIO JOSÉ DE VASCONCELOS SILVA**, via videoconferência através da plataforma Meet no link disponibilizado no quadro abaixo, ou compareça presencialmente na sede deste Procon localizado na Rua 04, nº 370, Jereissati I, Maracanaú/CE, com intuito de instituir o processo administrativo instaurado a partir de reclamação apresentada por V.S.^a, bem como de solução do conflito entre as partes para os fatos narrados, conforme transcrito de sua demanda:

Link da Audiência: <https://meet.google.com/gnj-iaaa-ooe>

Relato:

O consumidor de número 061119113 informa que é o proprietário do imóvel em questão. Até o mês de julho de 2024, o referido imóvel estava locado, sendo que o locatário desocupou o



GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CE
COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
PROCON MARACANAÚ

imóvel naquele período, deixando um débito pendente. Em razão da ausência de utilização, houve o corte no fornecimento de água.

Contudo, em maio de 2025, o consumidor identificou que, mesmo com o imóvel desocupado e sem consumo desde outubro de 2024, continuava sendo realizada a cobrança mensal de esgoto no valor de R\$ 290,70 (duzentos e noventa reais e setenta centavos), apesar de o consumo de água constar como zerado em todas as faturas do período.

Ao tentar entrar em contato com a empresa reclamada para esclarecimentos, foi informado de que sua solicitação seria encaminhada para análise e que o retorno seria feito por e-mail. No entanto, até a presente data, o consumidor não recebeu qualquer resposta.

Atualmente, o débito total acumulado é de R\$ 2.961,21 (dois mil, novecentos e sessenta e um reais e vinte e um centavos).

Diante da ausência de resposta por parte da empresa reclamada, o consumidor recorre a este órgão com o objetivo de obter uma solução eficaz.

Pedido:

Diante do exposto, o consumidor requer:

1. A revisão das faturas referentes ao período em que o imóvel permaneceu desocupado e sem utilização;
2. Esclarecimentos sobre o método de cobrança adotado para o serviço de esgoto;
3. Informações sobre a possibilidade de suspensão/corte da cobrança de esgoto em imóveis desocupados;
4. A negociação do débito acumulado, levando em consideração a situação relatada.

Notificamos ainda que V.S.^a deverá entrar na sala de audiência virtual por meio do link disponibilizado ou comparecer presencialmente impreterivelmente no horário marcado, bem como fica ciente, desde já, que a falta sem justificativa no prazo de 48 horas, à audiência acima designada, implicará no arquivamento de sua reclamação.

Maracanaú/CE, 25 de Setembro de 2025 .

ANTONIO JOSÉ DE VASCONCELOS SILVA - Atendente



GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ
COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
PROCON MARACANAÚ

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
Procon - Maracanaú

Recebi a presente notificação nesta data: ____/____/____

Ass. do consumidor(a): _____

TARCISIO MAGNO RODRIGUES DOS SANTOS