



**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:** 2510056400100089301

**Reclamante/Consumidor(a):** MARIA ERIDAN DA PENHA, CNPJ/CPF: 532.247.953-87, Endereço: Rua Pompeu Ferreira da Ponte - 212A - Luzardo Viana - Maracanaú - CE - 61910-120, Telefone: (85) 98725-0962, E-mail: .

**Reclamado/Fornecedor:** Companhia de Água e Esgoto do Ceará, CPF/CNPJ: 07.040.108/0001-57, Endereço: Rua Desembargador Lauro Nogueira - Nº 1500 - SHOPPINGRIOMAR - PISO E2 - LOJA 247 - Papicu - Fortaleza - CE - 60176-065, E-mail- [aline.ribeiro@cagece.com.br](mailto:aline.ribeiro@cagece.com.br), representado pela preposta da reclamada a sra. Aline Ribeiro Lima de Moraes, inscrita no CPF sob o nº 027.279.263-24, tendo apresentado durante este ato carta de preposto, defesa administrativa.

Aos 02 de dezembro de 2025 às 09h00, na sala de conciliação do Procon Maracanaú, Órgão da prefeitura Municipal de Maracanaú, realizou-se a audiência de conciliação do processo administrativo reclamatório de número e partes supracitados, tendo como Conciliadora **Luana de Souza Rodrigues**.

Aberta a audiência, a consumidora reiterou a inicial, informa que os técnicos da CAGECE deixaram de realizar a leitura no Hidrometro 12918989-2, por mera vontade própria. Aduz que o hidrômetro encontra-se na parte externa do imóvel e em plena visibilidade. Informa ainda que discorda da alteração do padrão de seu imóvel, do contrato: 4334892-100.

Facultada a palavra a preposta da reclamada a sra. Aline Ribeiro Lima de Moraes, esta informa que, de acordo com fiscalização realizada em 08/05/2025 no imóvel de contrato:4334892-100, foi efetuada atualização cadastral, na qual a categoria e o padrão do imóvel foram alterados de "economia residencial padrão regular" para "economia comercial padrão alto". Em 02/09/2025, V.Sa. solicitou nova fiscalização (atendimento nº 204842642, serviço 001), acompanhada pelo Sr. Paulo Victor, filho do titular, que forneceu as informações necessárias. O cliente discorda do padrão atribuído ao imóvel; entretanto, esclarecemos que não houve nova alteração, uma vez que no comércio existem pontos de utilização e acesso interno à residência. Esclarecemos que o faturamento da Cagece obedece às normas vigentes da Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará (ARCE), que classifica os imóveis nas categorias Alto, Médio, Regular e Básico, segundo a quantidade de unidades usuárias (economias) e de acordo com as atividades nelas exercidas: residencial, industrial, comercial, filantrópica e pública. O padrão do imóvel é definido pelo tipo de construção, tipo de piso, existência de jardim, forro, garagem e área coberta. Já a categoria é definida pela atividade, conforme Resolução da ARCE, em seu artigo 77, que estabelece: nº 30980/25/UN-HMTS Art. 77 — As economias atendidas com serviços de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário são classificadas nas seguintes categorias de usuários:

I — social ou baixa renda;

II — residencial;

III — comercial, serviços e outras atividades.

A título de negociação, propomos o parcelamento do débito com entrada de 5%, no valor aproximado de R\$ 45,02, e o restante em até 48 parcelas de aproximadamente R\$ 25,61, sendo a última no valor aproximado de R\$ 47,56, com juros de 1,8%, conforme Resolução nº 041/25/DPR — Negociações Diferenciadas para Clientes Provenientes da Ouvidoria. Ressaltamos que juros e multas são atualizados diariamente. Valores atualizados até 17/11/2025.

No que se refere ao contrato nº 12918989-2, verificamos, conforme atendimento nº 205010653 (serviço 137), que foi realizada retificação da competência 08/2025, de 59 m³ para 10 m³, por meio de distribuição de consumo, sendo implantado o valor de R\$ 338,85, não cobrado nos meses 05, 06 e 07/2025 (diferença entre valor pago = R\$ 185,36 e valor devido = R\$ 524,21, base 22 m³). A distribuição de consumo foi efetuada conforme leituras registradas em 23/04/2025 (214) e 22/08/2025 (302), resultando no cálculo:  $(302 - 214) \div 4 \text{ meses} = 22 \text{ m}^3$ , considerando ausência de leitura devido a caixa de proteção suja/embracada/com detritos. Em atendimento ao processo Procon Maracanaú Municipal de N.A nº 25.10.0564.001.00089-301 e, a título de negociação, propomos a exclusão do valor de R\$ 338,85, referente ao consumo não faturado da competência 08/2025, bem como dos juros e multas por impontualidade da competência 10/2025, conforme previsto na Resolução nº 041/25/DPR, que autoriza tratamento diferenciado a clientes provenientes da Ouvidoria (situação 13). Na modalidade de crédito financeiro, compensando na competência 11/2025 e

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

**E-mail:** [audiencia\\_procon@maracanau.ce.gov.br](mailto:audiencia_procon@maracanau.ce.gov.br) - **Telefone:** (85) 3521-5900 / 3521-5901 / 0800 275 1011

restante nos próximos faturadas.

Facultada novamente a palavra à parte autora, esta informa que aceita a oferta apresentada pela preposta da reclamada.

#### DO CONCILIADOR:

Ante o exposto, e discutido o objeto desta demanda durante o ato, **as partes formalizaram acordo**, a consumidora aceitou a proposta de acordo na modalidade de crédito financeiro, compensando na competência 11/2025 e restante nas próximas faturas, ficando desde já estabelecido o compromisso da reclamada cumprir o presente, sob pena de aplicação das penalidades previstas no Código de Defesa do Consumidor e Legislações Correlatas em caso de descumprimento, garantidos o contraditório e a ampla defesa.

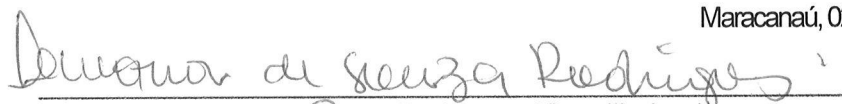
Fica a parte autora ciente de que se a empresa reclamada não cumprir o presente acordo deverá comunicar a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor o mais breve possível.

Dito isto, encaminho a presente demanda ao Setor Jurídico para análise, determinação e demais atos que entender necessários.

O presente termo de audiência de conciliação foi lido, tendo as partes concordado e uma cópia entregue ao final do ato.

Nada mais havendo a tratar, deu-se por encerrada a presente audiência de conciliação.

Maracanaú, 02 de dezembro de 2025.

  
Luana de Souza Rodrigues (Conciliadora)

  
Maria Eridan da Penha (Consumidora)

Presença virtual  
Aline Ribeiro Lima De Moraes (Preposta)  
Companhia De Água E Esgoto Do Ceará (Fornecedor)

