



GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR

TERMO DE AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO

PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO

Número de Atendimento: 25.06.0564.001.00059-301

Reclamante: Antônio Marcos Da Silva, **CNPJ/CPF:** 077.665.344-01, **Endereço:** Rua Juazeiros, nº 05, **Bairro:** Pajuçara, **Cidade:** Maracanaú - CE, **CEP:** 61.933-290, **Telefone:** (85) 99209-7874.

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 23 de julho de 2025 às 09h45, 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 parte reclamada, o sr. George Cipriano Mina Galdino, inscrito no CPF de nº 025.691.653-52, este último com presença virtual.

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

Facultada a palavra ao preposto da empresa reclamada, este em resposta à solicitação feita pelo Sr. Antônio Marcos da Silva por meio do processo Procon Municipal de Maracanaú de N.A nº 25.06.0564.001.00059-301, informamos que conforme na data 27/02/2025, por meio dos atendimentos nº 196962473, foi realizada vistoria para verificação de consumo, cujo laudo foi o seguinte: "realizado teste entre hidrômetro e distribuição, nada consta, entre hidrômetro e caixa d'água, nada consta, entre caixa d'água e distribuição, nada consta. Não foi visualizado vazamento visível e não tem vazamento no kit cavalete. Conforme o sr. Antônio marcos, desconhece esse valor e que não houve nenhuma incidência de vazamento no imóvel. Obs: não foi preciso utilizar a bomba para os testes, no momento da fiscalização tinha pressão suficiente e chegando água até a caixa d'água". Ressalto que em virtude da ausência de leitura no mês 12/2024, foi aplicada a sistemática de distribuição de consumo na fatura 01/2025, em que o valor da fatura foi reduzido de 233 m³ R\$ 5.025,39 para 117 m³ e implantado a diferença do volume não faturado na competência 12/2024 de R\$ 2.109,64, a fatura ficou no valor final de R\$ 4.288,39. Em nova fiscalização dia 04/06/2025, atendimento: 200908020, realizado teste de vazamento do hidrômetro para a caixa d'água, não consta vazamento, no momento da vistoria. A chave geral do banheiro social estava fechado, quando aberto foi visualizado um vazamento visível entre caixa d'água para a distribuição no chuveiro do banheiro social. Posteriormente foi executada a verificação do equipamento de medição no dia 27/06/2025 através do atendimento 201473450 onde foi encaminhado um técnico no local para recolher o hidrômetro e levar até o laboratório de verificação, conforme responsável pela verificação do laboratório de hidrometria, rolete relojoaria de centena de litros apagado. Por esse motivo não foi realizada a verificação e o medidor foi substituído. De acordo com o procedimento operacional popmed018. A título de negociação autorizado pela coordenação comercial, propomos retificar a competência 01/2025 de 117 m³ e diferença do volume não faturado na competência 12/2024 de R\$ 2.109,64, ficando a competência 01/2025 para 23 m³ conforme projeção 10 m³: 13 dias = 0,769m³ = 23 m³ no valor de R\$ 161,61 e a competência 02/2025 de 30 m³ no valor de R\$ 259,15 para R\$ 161,61. Assim como a retirada de juros e multa por impontualidade das competências 02/2025 a 05/2025, ficando o valor total de R\$ 4.881,46 para R\$ 403,52, onde esse valor pode ser parcelado em 4x sem entrada e sem juros.

Facultada a palavra novamente a parte autora, este informa que aceita a proposta de refaturamento das faturas objeto desta demanda, solicitando ainda o parcelamento do valor em 4 parcelas sem juros, ciente de que o parcelamento virá junto ao consumo mensal do imóvel.

DO CONCILIADOR:

Informo que durante ato o preposto da parte reclamada apresentou esclarecimentos a respeito da demanda da parte autora, ofertou proposta de acordo aceita pelo consumidor. Ressalto ainda foi juntado aos autos pelo referido preposto da parte reclamada carta de preposto e defesa administrativa (ofício).

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 o preposto da parte reclamada.

Maracanaú/CE, 23 de julho de 2025.



Antonio José de Vasconcelos Silva
Conciliador Procon Maracanaú



Antônio Marcos Da Silva (Redamante)

PRESENÇA VIRTUAL

George Cipriano Mina Galdino (Preposto)
Companhia de Água e Esgoto do Ceará (Reclamada)



George Cipriano



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.

Você 09:58
audiencia_procon@maracanaue.gov.br
Para fixar uma mensagem, passe o cursor sobre ela

George Cipriano 10:12
de acordo

Enviar uma mensagem

