



GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR

TERMO DE AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO

PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO

Número de Atendimento: 26.03.0564.001.00028-301

Reclamante: Francisco José da Silva Rodrigues, CPF: 163.833.623-72, **Endereço:** Rua 11 - 661 - Novo Maracanaú - Maracanaú - CE – 61905-540, **Telefone:** (85) 99690-7474.

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 20 de maio de 2026 às 10h00, na sala de audiência do Procon Municipal de Maracanaú, Órgão da Prefeitura Municipal de Maracanaú, perante a conciliadora **Tayná Moreira Ribeiro**, compareceram a parte reclamante acima qualificada, e a preposta da parte reclamada, o sr. George Cipriano Mina Galdino, inscrito no CPF de nº 025.691.653-52, e-mail: george.galdino@cagerce.com.br, este último 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, o sr. George Cipriano, este informa que, Reclamada informa que conforme o atendimento: 209524819 serviço: 021 - verificação de consumo medido datado do dia 05/01/2026 que teve o laudo: realizado testes entre hidrometro caixa d'água e distribuição, não foi constatado vazamento visível ou oculto. Já no atendimento: 214887906 serviço: 070/277 - verificação de hidrometro próprio datado do dia 05/05/2026 que teve o laudo: leitura do medidor: - antes do ensaio (m³) :1359.460 m³- depois do ensaio (m³) :1359.647 m³. o hidrômetro está registrando corretamente o volume de água e não é a causa do consumo elevado. Média do ano 2024(01/2024 a 12/2024)18m³ a 23m³. Média do ano 2025(01/2025 a 12/2025)19m³ a 21m³. Média do ano 2026(01/2026 a 12/2026)20m³ a 23m³. Desse modo, esclarece por fim que todos os procedimentos adotados pela empresa são todos regulados pela agência reguladora dos serviços públicos delegados do estado do ceará – arce em suas resoluções, 19/2021 e 130/2010, a saber: art. 157 - é de responsabilidade do usuário a adequação técnica, a manutenção e a segurança das instalações internas da unidade usuária, situadas além do ponto de entrega e/ou de coleta. § 1º - o prestador de serviços não será responsável, ainda que tenha procedido à vistoria, por danos causados a pessoas ou bens decorrentes de defeitos nas instalações internas do usuário, ou de sua má utilização. § 2º - o prestador de serviços deverá comunicar ao usuário, por escrito e de forma específica, a necessidade de proceder às respectivas correções, quando constatar deficiência nas instalações internas da unidade usuária inadequada ao padrão de ligação de água e/ou caixa.

Facultada a palavra novamente a parte autora, esta informa aceita os esclarecimentos da empresa reclamada, no entanto observará caso apareça algum vazamento em sua residência.

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 pela consumidora. Ressalto ainda foi juntado aos autos pela referida preposta da parte reclamada carta de preposto, defesa administrativa, procuração, substabelecimento e atos constitutivos.

Ressalta-se que, na audiência do dia 27 de abril de 2026, ficou acordado de ir uma equipe técnica realizar vistoria no hidrômetro do consumidor; o consumidor relatou que foi realizada a retirada do hidrômetro, fazendo a devolução no mesmo dia.

Ante o exposto, foi observado pela empresa que o consumo vem no mesmo padrão desde o ano de 2024, então a média vem sendo mantida, com isso o consumidor compreendeu e teve sua demanda esclarecida e ficou de observar como será os meses seguintes e caso tenha outra alteração, comparecerá ao órgão para uma nova demanda, sendo assim, encaminhado 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 o preposto da parte reclamada.

Maracanaú/CE, 20 de maio de 2026.

Tayná Moreira Ribeiro

Tayná Moreira Ribeiro
Conciliadora Procon Maracanaú

Francisco José da Silva Rodrigues

Francisco José da Silva Rodrigues (Reclamante)

PRESEÇA VIRTUAL

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

