



GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR

TERMO DE AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO

PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO

Número de Atendimento: 26.03.0564.001.00061-301

Reclamante: ANA AMÉLIA BARROS DA SILVA, CPF: 717.089.283-91, **Endereço:** Rua Anna Vitória da Silva Viana - 167, BLOCO 30-APT202 - Timbó - Maracanaú - CE – 61936-235, **Telefone:** (85) 98715-1976

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 08 de junho 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 o preposto da parte reclamada, a sra. Fernanda Alves Leite, inscrito no CPF de nº 626.204.603-87, e-mail: fernanda.leite@cagece.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, a sra. Fernanda Alves, esta reitera o termo anterior e informamos que foi realizado vistoria técnica em 26/05/2026 (protocolo nº 216337925), não constatado vazamento oculto/visível. Para efeito de negociação, a partir da confirmação da inexistência de vazamentos, temos como proposta, o refaturamento das competências: 03 e 04/2026 para 14 m³ água / 11 m³ esgoto, novos valores das faturas – R\$ 141,40 / R\$ 135,70, equivalente a 2x médias históricas de consumo anteriores, e excluído acréscimos por impontualidades das competências: 04 e 05/2026 e vencimentos serão alterados, podendo ainda ser parcelado o saldo R\$ 582,26 (meses: 02 à 05/2026) nas condições para imóveis padrão básico: sem entrada e sem juros em 4x ou com juros 1,8% a.m. em até 10x. Caso haja acordo, a proposta será efetivada internamente e parcelas implantadas mensalmente das faturas.

Facultada a palavra novamente a parte autora, a consumidora, informa que não concorda com a renegociação, em virtude de não ter utilizado o consumo que está sendo apresentado nas faturas, bem como nunca recebeu notificação sobre a multa, e ainda consta no aplicativo, além que teve um prejuízo de trabalho e recebeu uma advertência por ter perdido uma manhã toda e a equipe não compareceu em seu imóvel. Que recorrerá ao Poder Judiciário para ter a solução da sua demanda.

DO CONCILIADOR:

Informo que durante ato, a preposta da parte reclamada apresentou esclarecimentos a respeito da demanda apresentada pela parte reclamante, apresentando ainda proposta de acordo, mas não aceita pela consumidora.

Informa ainda que em audiência anterior, realizada em 06 de maio, ficou acordado uma vistoria, na qual foi realizada no dia 25/05/2026 e não encontraram nenhum vazamento ou causa que pudesse justificar tamanho aumento de consumo. A consumidora relatou que não possui interesse em realizar acordo, pois foi bastante prejudicada e recorrerá ao Poder Judiciário.

Informo ainda que a referida preposta realizou juntada de carta de preposto e defesa administrativa (laudo da vistoria) e reiterou o ofício anterior.

Ante o exposto, e NÃO HAVENDO ACORDO entre as partes presentes a esta audiência de conciliação, 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 reclamante e a preposta da reclamada.

Maracanaú/CE, 08 de junho de 2026.

Tayná Moreira Ribeiro

Tayná Moreira Ribeiro
Conciliador Procon Maracanaú

Ana Amélia Barros da Silva

ANA AMÉLIA BARROS DA SILVA (Reclamante)

PRESENÇA VIRTUAL

Fernanda Alves Leite (Preposta)
Companhia de Água e Esgoto do Ceará (Reclamada)

