



GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ  
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR

TERMO DE AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO

PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO

Número de Atendimento: 26.01.0564.001.00003-301

**Reclamante:** Francisco Eduardo de Castro, **CNPJ/CPF:** 140.807.963-15, **Endereço:** Rua Anna Vitória da Silva Viana, nº 167, Bloco 10, AP-101, **Bairro:** Timbó, **Cidade:** Maracanaú – CE, **CEP:** 61936-235, **Telefone:** (85) 9.9690-6369

**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.  
**Preposta:** Aline Ribeiro Lima de Moraes. CPF: 027.279.263-24. Email: aline.ribeiro@cagece.com.br

Aos 05 de fevereiro de 2026 às 09h00, na sala de audiência do Procon Municipal de Maracanaú, Órgão da Prefeitura Municipal de Maracanaú, perante a conciliadora **Tayná Moreira Ribeiro**, compareceram as partes acima qualificadas.

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: A reclamada esclarece que para a inscrição: 12750204 o corte por debito referente a competência 09/2025 foi executado em 16/12/2025, com leitura 38, protocolo 209169518. Em uma visita realizada pela equipe de prevenção de perdas, protocolo 209543629, no dia 20/12/2025 foi constatado religação a revelia aplicado termo de ocorrência 1080213 no valor R\$ 2.380,00 conforme preconiza os artigos 114º e 115º da ARCE (Agência Reguladora de serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará). Art. 114 - Constitui infração a prática decorrente da ação ou omissão do usuário, relativa a qualquer dos seguintes fatos: I - intervenção nas instalações dos serviços públicos de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário; II - violação ou retirada de hidrômetro ou de limitador de consumo; III - interconexão de instalação predial de água com tubulações alimentadas diretamente com água não procedente do abastecimento público; Art. 115 - Além de outras penalidades previstas nesta Resolução, o cometimento de qualquer infração enumerada no art. 114 sujeitará o infrator ao pagamento de multa ao prestador de serviços. Parágrafo único - A multa será fixada em conformidade com os parâmetros propostos pelo prestador de serviços e aprovados pela ARCE. Para efeito de acordo a coordenação propõe redução da multa para R\$ 952,00, ficando o valor do debito atual R\$ 1.303,84 (referente a competência 01/2026 + multa + lançamento futuros) podendo ainda ser negociado com entrada 5% R\$ 65,19 (aproximadamente) e restante em 5x R\$ 247,66 (aproximadamente) sem juros ou até R\$ 37,09 (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, 05/02/2026).

Facultada a palavra novamente a parte autora: o consumidor informou que está passando por transtornos desde o mês de dezembro de 2025, que o gasto com garrafão de água aumentou devido à necessidade de utilizar para fazer as coisas básicas do dia a dia. Que tentou o religamento em uma loja da Cagece e foi supermal tratado pela atendente e foi informado que não retiraria a multa e nem solicitaria o religamento da água. Que após alguns dias outra equipe foi até o local novamente e o consumidor verificou que mexeram novamente, conversou com a equipe e informou que estava em processo para resolver. O consumidor NÃO aceitou a proposta de acordo proposta pela empresa Cagece, informou que recorrerá ao Judiciário para ter sua demanda atendida

## 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.

Informo ainda que a referida preposta realizou juntada de carta de preposto e defesa administrativa.

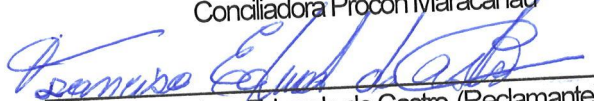
Ante o exposto, e NÃO HAVENDO ACORDO entre as partes presentes a esta audiência de conciliação, encaminho a presente reclamação ao Setor Jurídico para análise, determinação e demais atos que entender necessários.

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, 05 de fevereiro de 2026.



Tayná Moreira Ribeiro  
Conciliadora Procon Maracanaú



Francisco Eduardo de Castro (Reclamante)

## PRESENÇA VIRTUAL

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

