



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: 25.03.0564.001.00056-301

Reclamante: Anderson Silva De Souza, **CNPJ/CPF:** 029.846.183-86, **Endereço:** Rua 14, nº 631, **Bairro:** Novo Maracanaú, **Cidade:** Maracanaú-CE, **CEP:** 61.905-570, **Telefone:** (85) 98661-6571, **E-mail:** vendas.andersonsilva@gmail.com

Reclamada: Companhia de Água e Esgoto do Ceará, **CNPJ:** 07.040.108/0001/57 **Endereço:** Rua Desembargador Lauro Nogueira, Nº 1500, Shopping Riomar, **Bairro:** Papicu, **Cidade:** Fortaleza-CE, **CEP:** 60176-065.

Aos 23 de abril de 2025 às 10h30, 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, a sra. Aline Ribeiro Lima Moraes, inscrita no CPF de nº 027.279.263-24, esta 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 a preposta da empresa reclamada, esta informa que Cagece encaminhou equipe em 23/11/2024, atendimento nº 193275847, verificação de consumo medido, sendo detectada uma suspeita de vazamento oculto e confirmada a sua retirada em 23/01/2025, através do atendimento nº 195526105. Realizamos os refaturamentos das competências 11/2024 à 01/2025, para 50 m³/água e para 40 m³/esgoto, equivalente a duas vezes a média dos últimos 6 (seis) meses, anteriores as elevações de consumo.

Salientamos que as competências 12/2024 e 01/2025, foram refaturadas a título de negociação, em conformidade com os parágrafos 1º e 5º da resolução 19/2021 da ARCE. Temos como proposta, o refaturamento das competências 11/24 à 01/25, somente as coletas de esgoto, para 1 vez a média de 25 m³, e exclusão dos acréscimos por impontualidades das competências 03 e 04/2025, passando o valor faturado total, de R\$ 4.031,93, acrescido do valor de R\$ 770,83 (parcelamento efetuado em 18/07/2024, para R\$ 3.284,22, acrescido do valor de R\$ 770,83, referente ao saldo devedor do parcelamento supracitado, perfazendo o total proposto de R\$ 4.055,05, podendo ainda ser reparcelado com entrada mínima de 5% e o restante em até 48 vezes, com juros de 1,8% ao mês. A Cagece está em conformidade com as resoluções da ARCE nº 19/2021 e 130/2010, nº 19/2021

O CONSELHO DIRETOR DA AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS DELEGADOS DO ESTADO DO CEARÁ - ARCE, no uso de suas atribuições regimentais, conferidas pelo art. 3º, incisos XII e XIII do Decreto Estadual nº 25.059/98, bem como da competência desta Agência; e CONSIDERANDO a necessidade de atualização de dispositivos visando o aprimoramento da Resolução ARCE nº 130/2010; RESOLVE:

Art. 1º Altera a redação do art. 98, que passam a constar com a seguinte redação:

"Art. 98º Nos casos de alto consumo devido a vazamentos ocultos, nas instalações internas do imóvel, e mediante a eliminação comprovada da irregularidade pelo usuário, o prestador de serviços realizará a revisão das faturas. (NR).

§1º No caso de vazamentos ocultos devidamente constatados pelo prestador de serviços, a fatura será revisada para o valor correspondente até ao dobro do consumo médio dos últimos 6 (seis) meses, anteriores ao vazamento constatado, limitado ao faturamento em que o prestador de serviços alertou o usuário sobre a ocorrência de alto consumo. (NR)

§2º (REVOGADO)

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

E-mail: audiencia_procon@maracanau.ce.gov.br - **Telefone:** (85) 3521-5900 / 3521-5901 / 0800 275 1011



§3º Para obter o desconto referido no §1º, o prestador de serviços deverá realizar vistoria no imóvel, para comprovar a retirada do vazamento oculto. Caso necessário, poderá ainda o prestador de serviços solicitar ao usuário declaração de ocorrência do vazamento oculto e as providências tomadas para o reparo, junto aos documentos que comprovem sua realização, tais como nota fiscal de serviço ou materiais utilizados. (NR)

§4º Por ocasião da ocorrência de quaisquer vazamentos de água ocultos devidamente comprovados, a cobrança da tarifa de esgoto deverá ocorrer com base na média de consumo de água dos últimos 6 (seis) meses, sem os acréscimos estabelecidos no §1º (NR)

§5º O usuário perderá o direito a revisão, referida no §1º, se for comprovada a má-fé ou negligência com a manutenção das instalações prediais sob sua responsabilidade."

nº 130/2010

CAPÍTULO XXVI DAS RESPONSABILIDADES

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.

Desta forma, ficamos à disposição para quaisquer esclarecimentos que se façam necessários.

Facultada a palavra novamente a parte autora, este informa que aceita a proposta de acordo para pagamento do débito com entrada de 5% (R\$ 182,65, aproximadamente), solicitando o vencimento para o dia 05/05/2025, e o restante parcelado em 48 vezes de R\$ 104,18, aproximadamente.

DO CONCILIADOR:

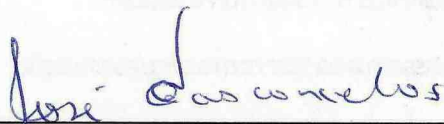
A audiência LOGROU ÊXITO, pois tanto a parte reclamante quanto a preposta da empresa reclamada fizeram-se presentes a esta audiência de conciliação.

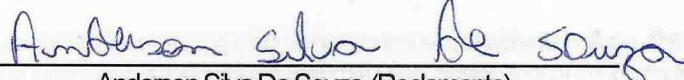
Durante ato, a preposta da parte reclamada realizou juntada de carta de preposto e defesa administrativa, apresentou esclarecimentos a respeito da demanda da parte autora, ofertando ainda proposta de acordo, aceita pelo consumidor.

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.

Nada mais para constar no momento, encerra-se este ato, assinando o presente termo de audiência o conciliador, o consumidor e a preposta da reclamada.

Maracanaú/CE, 23 de abril de 2025.


Antonio José de Vasconcelos Silva
Conciliador Procon Maracanaú


Anderson Silva De Souza (Reclamante)

PRESENÇA VIRTUAL

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

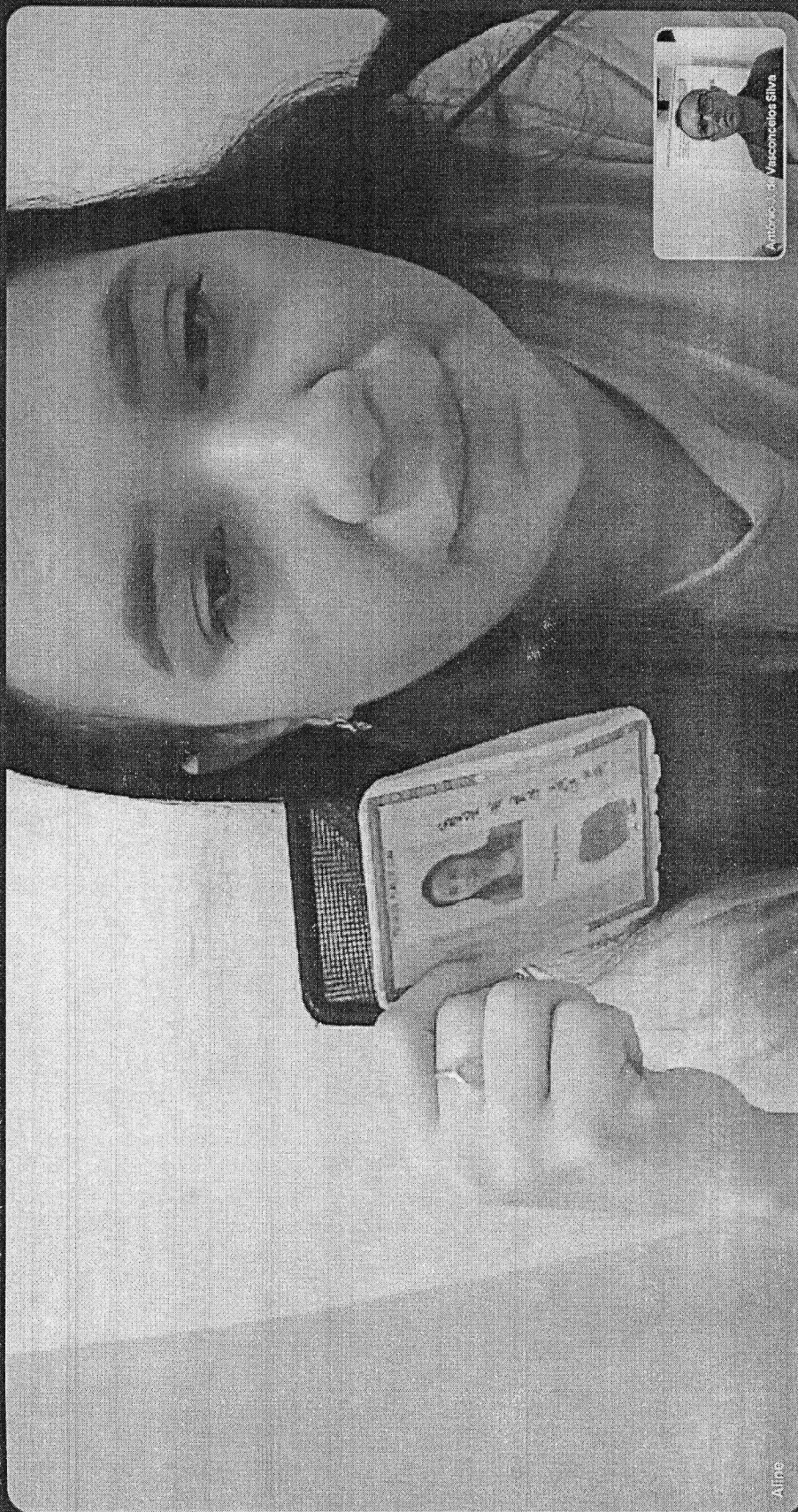
Mensagens na chamada

X

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.

Aline 1817
CIENTE

Enviar uma mensagem



11:18 | deu-bjyv-fqo



MACANAU - PROCUN MUNICIPAL
Fis.: 15
Rubrica: