



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: 25.04.0564.001.00065-301

Reclamante: José Barbosa Dos Santos, **CNPJ/CPF:** 519.199.823-53, **Endereço:** Rua 14, nº 133, **Bairro:** Jereissati I, **Cidade:** Maracanaú - CE, **CEP:** 61.900-250, **Telefone:** (85) 98698-6688.

Reclamada: Companhia de Água e Esgoto do Ceará, **CNPJ:** 07.040.108/0001/57 **Endereço:** Rua Desembargador Lauo Nogueira, Nº 1500 (Shopping Riomar, piso E2, loja 247), **Bairro:** Papicu, **Cidade:** Fortaleza-CE, **CEP:** 60.176-065.

Aos 26 de junho de 2025 às 09h00, 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 a preposta da parte reclamada com presença virtual, a sra. Francisca Benício Moreira, inscrita no CPF de nº 894.794.323-15.

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 em continuação a audiência anterior, a reclamada reitera os termos do Ofício nº 18365/25/UNMTS acostados aos autos da primeira audiência (29/05/2025) e esclarece que para eliminar quaisquer dúvidas quanto a medição e faturamento realizados pela reclamada, foi realizada a verificação do hidrômetro em 30/05/2025 por meio do atendimento nº 200950119, a qual emitiu o seguinte parecer:

"O HIDRÔMETRO ESTÁ REGISTRANDO CORRETAMENTE O VOLUME DE ÁGUA E NÃO É A CAUSA DO CONSUMO ELEVADO."

Dessa forma, não havendo anormalidades técnicas de responsabilidade da Companhia, tendo em vista todas as verificações de responsabilidade da Companhia terem se apresentado como improcedente, esclarece que todas as faturas foram emitidas de acordo com o volume consumido e registrado no hidrômetro.

Contudo, a título de negociação e encerramento da demanda na via administrativa, a companhia oferta refaturar a competência 04/2025 de $90\text{m}^3 = \text{R\$ } 1.700,30$ para $48\text{m}^3/\text{água}$ (2 x o volume projetado) e para $38\text{m}^3/\text{esgoto}$, alterando o valor originalmente faturado de $\text{R\$ } 1.700,30$ para o valor de $\text{R\$ } 665,32$, somando às faturas a vencer do parcelamento anterior que somam aproximadamente $\text{R\$ } 350,00$, totalizando novo débito de $\text{R\$ } 1.015,32$ + a competência 06/2025 (à faturar) podendo ainda ser reparcelado com entrada mínima de $\text{R\$ } 120,00$ e o restante em 5x sem juros ou até 48 vezes com juros de 1,8% ao mês de aproximadamente.

Vale ressaltar 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. 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)

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.

Assinatura de José

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

§ 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 de ligação de esgoto.

Caso haja concordância com esta proposta, a mesma será formalizada internamente e a fatura referente à entrada será enviada para o e-mail informado, com vencimento a ser acordado. Todos os valores são atualizados até a presente data. (Ouvidoria 3101 1918)

Facultada a palavra novamente a parte autora, este informa que aceita a proposta de acordo apresentada durante este ato de redução do valor da fatura, objeto desta lide, solicitando que o débito seja parcelado em 5 (cinco) vezes sem juros com pagamento de uma entrada, conforme informado pela preposta da empresa Cagece.

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, 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.

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 a preposta da parte reclamada.

Maracanaú/CE, 26 de junho de 2025.

José de Vasconcelos

Antonio **José de Vasconcelos** Silva
Conciliador Procon Maracanaú

José Barbosa dos Santos

José Barbosa Dos Santos (Reclamante)

PRESENÇA VIRTUAL

Francisca Benício Moreira (Preposta)
Companhia de Água e Esgoto do Ceará (Reclamada)

Mensagens na chamada

Permitir que os colaboradores enviem mensagens

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 09:00
audiencia_procon@maracanaui.ce.gov.br

Francisca Benício 09:25

Contudo, a título de negociação e encerramento da demanda na via administrativa, a companhia oferta refaturar a competência 04/2025 de 90m³ - R\$ 1.700,30 para 48 m³ água (2 x o volume projetado) e para 38 m³ esgoto, alterando o valor originalmente faturado de R\$1.700,30, para o valor de R\$665,32 somando as faturas a vencer do parcelamento anterior que somam aproximadamente R\$ 350,00, totalizando novo débito de R\$ 1.015,32 + a competência 04/2025 (a faturar) podendo ainda ser parcelado com entrada mínima de R\$ 120,00 e o restante em 5x sem juros até 48 vezes, com juros de 1,8% ao mês de aproximadamente.

31/01/2018

Francisca Benício 09:41
de acordo com o termo

Enviar uma mensagem

