



PROCON

COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR

MARACANAÚ

TERMO DE AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO

PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO

Número de Atendimento: 25.09.0564.001.00002-301

Reclamante: Carlos Henrique Rocha De Sousa, **CNPJ/CPF:** 831.885.333-49, **Endereço:** Rua 11, nº 541, **Bairro:** Novo Maracanaú, **Cidade:** Maracanaú – CE, **CEP:** 61.905-540, **Telefone:** (85) 99234-0064

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.

Ao 1º de outubro de 2025 às 09h45, 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 empresa reclamada, a sra. Aline Ribeiro Lima de Moraes, inscrita no CPF de nº 027.279.263-24, esta última 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 esclarece que para inscrição: 5229081 a média de consumo até 05/2025 era de 24m³. Contudo, o volume registrado no mês de 06/2025 foi de 42m³ motivo pelo qual foi realizada visita técnica da equipe de consumo medido em 26/06/2025, protocolo 201758237, na ocasião foi constatado vazamento oculto entre a caixa e distribuição. Confirmado o conserto do vazamento em 14/07/2025, protocolo 202467262. Esclarece que a Companhia atua de acordo com a Resolução 130/2010 disposta pela Agência Reguladora dos Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará – ARCE, 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 de ligação de esgoto.

Art. 90 - Para as ligações medidas, o volume consumido será o apurado por leitura em hidrômetro, obtido pela diferença entre a leitura realizada e a anterior. Resolução 19/2021 disposta pela Agência Reguladora dos Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará – ARCE, a saber:

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).

Desse modo, obedecendo às normas das agências reguladoras, após análise de consumo, mesmo confirmando a suspeita de vazamento e retirada do vazamento oculto, os volumes projetados nos meses reclamados são inferiores a 2x média de consumo, não sendo possível ajustar os volumes, pois excede, ou seja, não cabe aplicar o dobro da média, vez que iria exceder os valores já faturados.

Antonio José De Vasconcelos Silva

Rua Quatro, 370 - Jereissati I
3521-5900 | 3521-5901

Segunda a quinta 08h às 12h

13h às 16h Sexta-feira 08h às 14h



PROCON

COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR

MARACANAÚ

Por fim, para efeito de acordo, propõe revisão do esgoto para 19m³, 80% x 24m³ (1x média) das competências 03/2025 à 06/2025 e retirar juros e multa por impontualidade das competências 07/2025 e 09/2025. Reduzindo o valor do débito final de R\$ 3.662,79 para R\$ 2.969,36, podendo ser negociado com entrada 5% R\$ 148,46 (aproximadamente) e restante em 5x R\$ 564,00 (aproximadamente) sem juros ou até 48x R\$ 84,68 (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, 01/10/2025).

Facultada a palavra novamente a parte autora, este informa que aceita a proposta de acordo apresentada neste ato pela preposta da empresa Cagece, solicitando que o vencimento da entrada se dê para o dia 26/10/2025 e que seja enviada para o seguinte e-mail: carloshenriquerocha020@gmail.com; e o restante do débito seja parcelado em 48 parcelas. Por fim, solicita ainda que os vencimentos das faturas sejam alteradas para o dia 25 de cada mês.

DO CONCILIADOR:

Informo que durante ato a preposta da parte reclamada apresentou esclarecimentos a respeito da demanda da parte autora, ofertou proposta de acordo, aceita pelo consumidor. Ressalto ainda foi juntado aos autos pela referida preposta da parte reclamada carta de preposto e defesa administrativa.

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, a parte reclamante e a preposta da empresa reclamada.

Maracanaú/CE, 1º de outubro de 2025.

Antonio José de Vasconcelos Silva
Conciliador Procon Maracanaú

Carlos Henrique Rocha De Sousa (Reclamante)

PRESENÇA VIRTUAL

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



Aline Ribeiro (Cagece)



Antônio J. de Vasconcelos Silva

Mensagens na chamada ✕

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 Ribeiro (Cagece) 10:29
de acordo

Enviar uma mensagem ➤