



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

Nº DE ATENDIMENTO 25.01.0564.001.00025-301

Reclamante: Alan Rael Gomes dos Santos, **CPF:** 061.056.183-95, **Endereço:** Rua 41, Nº 210, **Bairro:** Jereissati II, **Cidade:** Maracanaú – CE, **CEP:** 61.901-010, **Telefone:** (85) 99140-4364.

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

Representante: George Cipriano Mina Galdino, inscrito no CPF de nº 025.691.653-52, tendo apresentado durante este ato carta de preposto e defesa administrativa.

Aos 16 de janeiro de 2025 às 11h30, na sala de conciliação do Procon Maracanaú, Órgão da prefeitura Municipal de Maracanaú, realizou-se a audiência de conciliação do processo administrativo reclamatório de número e partes supracitados, tendo como CONCILIADOR Antonio **José de Vasconcelos Silva**.

Aberta a audiência, o consumidor reiterou a inicial.

Facultada a palavra ao preposto da reclamada, este em resposta à solicitação feita pelo Sr. Alan Rael Gomes dos Santos por meio do processo de nº da N.A nº 25.01.0564.001.00025-301. Informamos que analisamos o histórico de consumo e verificamos que as faturas questionadas foram geradas pela diferença entre as leituras reais apresentas em campo pelo hidrômetro obedecendo ao nosso cronograma mensal de faturamento. Conforme solicitação enviamos um técnico no seu imóvel e foi realizado a verificação de consumo medido no dia 03/01/2025 realizado teste não consta vazamento visível ou oculto. (atendimento nº 194752967). Essa vistoria com teste de vazamento é uma cortesia da empresa que não tem responsabilidade sobre as instalações internas dos imóveis dos clientes, fazemos isso para tentar detectar se a causa do aumento do consumo foi por algum problema nas instalações hidráulicas e alertar os responsáveis para que providenciem o conserto caso necessário. Salientamos ainda que para as ligações medidas, o volume consumido será o apurado por leitura em hidrômetro, obtido pela diferença entre a leitura realizada e a anterior. De acordo com a Resolução da ARCE – Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará, artigo 157, transcrito abaixo: Art. 157 – É de responsabilidade do USUÁRIO a adequação técnica e a segurança das instalações internas da unidade usuária, situadas além do ponto de entrega e/ou de coleta. Parágrafo único – O PRESTADOR DE SERVIÇOS não será responsável, ainda que tenha procedido vistoria, por danos causados a pessoas ou bens decorrentes de defeitos nas instalações internas do USUÁRIO, ou de sua má utilização. Em atendimento ao processo no Procon MUNICIPAL de Maracanaú de N.A nº 25.01.0564.001.00025- 301 abrimos internamente o serviço de verificação de hidrômetro próprio atendimento 195286510, serviço será agendado com cliente, para verificarmos se hidrômetro está registrando corretamente. Desde já, nos colocamos à disposição para outros esclarecimentos, se necessário for, em nossos canais de atendimento.

Facultada novamente a palavra à parte autora, este informa que concorda com a remarcação de nova audiência de conciliação.

DO CONCILIADOR:

Ante o exposto, e discutido o objeto desta demanda durante o ato, **as não partes formalizaram acordo**. Contudo durante o ato foi sugerido pelo preposto da empresa reclamada a redesignação de nova audiência de conciliação para seja apresentado o laudo referente a verificação do hidrômetro, tendo a parte autora concordado.

Dito isto, redesigno nova audiência de conciliação para o **dia 13 de fevereiro de 2025 às 09h45**, ficando desde já notificados neste ato as partes para se fazerem presentes a audiência vindoura.

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



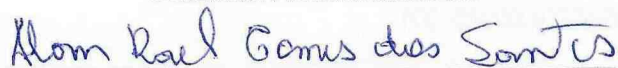
O presente termo de audiência de conciliação foi lido, tendo as partes concordado e uma cópia entregue ao final do ato.

Nada mais havendo a tratar, deu-se por encerrada a presente audiência de conciliação.

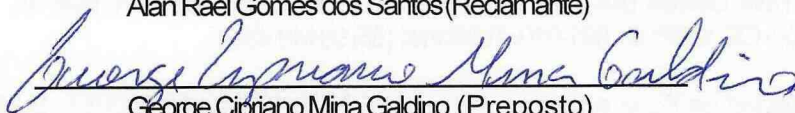
Maracanaú/CE, 16 de janeiro de 2025.


Antonio José de Vasconcelos Silva

Conciliador Procon Maracanaú


Alan Rael Gomes dos Santos

Alan Rael Gomes dos Santos (Reclamante)


George Cipriano Mina Galdino

George Cipriano Mina Galdino (Preposto)

Companhia de Água e Esgoto do Ceará (Reclamada)