



PROCON

COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR

MARACANAÚ

TERMO DE AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO

OK

PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO

Número de Atendimento: 25.10.0564.001.00004-301

Reclamante: Francisca Alves De Oliveira, **CNPJ/CPF:** 313.443.133-53, **Endereço:** Avenida Edson Magalhães, nº 09 A, **Bairro:** Industrial, **Cidade:** Maracanaú – CE, **CEP:** 61.925-315, **Telefone:** (85) 98912-1474.

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.

Aos 15 de dezembro 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 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, esta reitera os termos da inicial deste processo administrativo.

Facultada a palavra a preposta da empresa reclamada, a sra. Aline Ribeiro Lima de Moraes, esta em análise da inscrição 1991922, a reclamada esclarece que a fatura reclamada refere-se ao mês no qual foi registrado pelo hidrômetro o volume de 90m³, sendo a citada fatura emitida com a cobrança inicialmente de R\$ 1.221,04, em virtude de acumulo de consumo dos meses 02/2025 à 08/2025, visto que no período citado, foi registrado a ocorrência de imóvel fechado. Contudo, foi realizada visita técnica da equipe de consumo medido em 25/09/2025, protocolo 205323544, na ocasião não foi constatado vazamentos oculto e/ou visíveis. Ainda para dirimir quaisquer suspeitas de defeito técnico de responsabilidade da concessionária, foi realizado o serviço de verificação do hidrômetro em 09/12/2025, atendimento nº 208936511, o qual emitiu o seguinte parecer: "O HIDRÔMETRO ESTÁ REGISTRANDO CORRETAMENTE O VOLUME DE ÁGUA E NÃO É A CAUSA DO CONSUMO ELEVADO."

Considerando o retorno da média de consumo nos meses posteriores, apresenta proposta de negociação revisão da competência 08/2025 para 26m³ e retirar juros e multa por impontualidade das faturas 10 e 12/2025 ficando o valor do débito final R\$ 951,25 podendo ainda ser negociado com entrada 5% R\$ 50,00 (aproximadamente) e restante em 5x R\$ 180,25 (aproximadamente) sem juros ou até 48x R\$ 27,05 (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 pela consumidora em até 10 dias úteis. (Todos os valores são atualizados até a presente data, 15/12/2025).

Facultada a palavra novamente a parte autora, esta informa que concorda com o refaturamento da competência de agosto/2025 e a retirada de juros da competência outubro/2025. Solicita que seja incluídas apenas as faturas dos meses agosto e outubro/2025 no parcelamento, e que irá acessar a fatura da entrada através do aplicativo da Cagece. Ademais informa que está ciente do valor da entrada do parcelamento do acordo no importe de R\$ 32,97 aproximadamente, e o restante parcelado em 5 vezes de R\$ 125,30 aproximadamente. Por fim, solicita novamente o deslocamento do hidrômetro para a parte externa do imóvel.

DO CONCILIADOR:

Informo que durante o ato, a preposta da empresa reclamada apresentou esclarecimentos sobre a demanda da parte reclamante, apresentou proposta de acordo, aceita pela consumidora. A referida preposta realizou juntada aos autos durante ato os seguintes documentos: 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 redamação ao Setor Jurídico para análise, determinação e demais atos que entender necessários.

Rua Quatro, 370 - Jereissati I
3521-5900 | 3521-5901
Segunda a quinta 08h às 12h
13h às 16h Sexta-feira 08h às 14h

Francisca



PROCON

COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR

MARACANAÚ

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.



Documento assinado digitalmente

ANTONIO JOSE DE VASCONCELOS SILVA

Data: 15/12/2025 09:46:33-0300

Verifique em <https://validar.it.gov.br>

Maracanaú/CE, 15 de dezembro de 2025.

Antonio José de Vasconcelos Silva
Conciliador Procon Maracanaú

Francisca Alves de Oliveira

Francisca Alves De Oliveira (Reclamante)

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



Aline Ribeiro



Antônio J. de Vasconcelos Silva

Número de Atendimento: 25.10.0... X

Permitir que os participantes enviem mensagens ☒

O chat contínuo está DESATIVADO

As mensagens não serão salvas quando a chamada terminar. Você pode fixar uma mensagem para que ela seja lida pelas pessoas que entrarem mais tarde.

Aline Ribeiro 09:44



Ciente

Enviar uma mensagem

