



GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR

TERMO DE AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO

PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO

Número de Atendimento: 25.12.0564.001.00030-301

Reclamante: Ana Célia De Almeida, **CNPJ/CPF:** 580.652.453-15, **Endereço:** Rua Central, nº 365, **Bairro:** Pajuçara, **Cidade:** Maracanaú – CE, **CEP:** 61.933-000, **Telefone:** (85) 98590-7879, **E-mail:** franciscajoao2104@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, piso E2, loja 247), **Bairro:** Papicu, **Cidade:** Fortaleza-CE, **CEP:** 60.176-065.

Aos 15 de janeiro de 2026 às 10h00, 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, 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 esclarece que o contrato de nº 7851081-101 em nome da Sra. Ana Célia de Almeida teve início em 05/08/2025, protocolo 20364249, informa ainda que foi realizado visita técnica da equipe de consumo medido em 13/10/2025, protocolo 20627798, que emitiu o seguinte parecer:

Realizado teste entre hidrômetro e distribuição, não foi constatado vazamentos visíveis e/ou oculto, imóvel não tem caixa d'Água. Ainda para dirimir quaisquer suspeitas de defeito técnico de responsabilidade da concessionária, foi realizado o serviço de verificação do hidrômetro em 31/10/2025, atendimento nº 207187329, o qual emitiu o seguinte parecer:

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

Ante ao exposto, não havendo assim, omissão na prestação dos serviços e seus devidos esclarecimentos, considera-se que os volumes medidos são considerados reais e devidos, sendo somente os responsáveis pelo imóvel capazes de identificar o motivo da referida alteração e controlar os consumos para que assim não hajam alterações futuras, não figurando portanto, motivos que justifiquem o refaturamento de valores, vez que não houve erro de leitura e os cálculos dos consumos foram confirmados pela diferença real de leitura do hidrômetro.

Por fim, informa que débito atual R\$ 1.441,87, referente as competências 10 à 12/2025, poderá ser negociado por meio do parcelamento com entrada 5% R\$ 71,35 (aproximadamente) e restante em 5x R\$ 271,04 (aproximadamente) sem juros ou até 48x R\$ 40,57 (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, 15/01/2026)

Dada a palavra novamente a parte autora, esta informa que não existem motivos para o consumo elevado de água do imóvel, uma vez que residente apenas a consumidora e sua filha que passam o dia fora de casa por questões de trabalho, e que no imóvel existem apenas três pontos de saída de água, quais sejam, um chuveiro, uma torneira e uma descarga do aparelho sanitário, que por este motivo não aceita a proposta de acordo apresentada pela preposta da empresa reclamada

DO CONCILIADOR:

Informo que durante ato, a preposta da parte reclamada apresentou esclarecimentos a respeito da demanda apresentada pela parte reclamante, apresentando ainda proposta de acordo, mas não aceita pela consumidora.

Informo ainda que a referida preposta realizou juntada de carta de preposto e defesa administrativa aos autos.

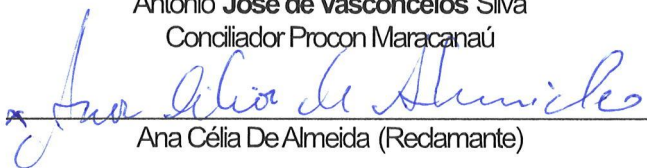
Ante o exposto, e NÃO HAVENDO ACORDO entre as partes presentes a esta audiência de conciliação, encaminho a presente reclamação ao Setor Jurídico para análise, determinação e demais atos que entender necessários.

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

Documento assinado digitalmente
gov.br ANTONIO JOSE DE VASCONCELOS SILVA
Data: 15/01/2026 10:42:58-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Maracanaú/CE, 15 de janeiro de 2026.

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


Ana Célia De Almeida (Reclamante)

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



ODC



José Vasconcelos

Mensagens na chamada



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.

ODC 10:40

0 ciente

Enviar uma mensagem

