



GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR

TERMO DE AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO

PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO

Número de Atendimento: 26.03.0564.001.00079-301

Reclamante: Antônia Fabiana Beserra, **CPF:** 820.045.791-53, **Endereço:** Rua Santa Adelaide - 645 B - Jardim Bandeirantes - Maracanaú - CE – 61934-150, **Telefone:** (85) 98875-1223

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 09 de junho de 2026 às 10h00, na sala de audiência do Procon Municipal de Maracanaú, Órgão da Prefeitura Municipal de Maracanaú, perante a conciliadora **Tayná Moreira Ribeiro**, 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, e-mail: aline.ribeiro@cagece.com.br, 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, Em continuação audiência anterior, a reclamada esclarece que foi realizado visita da equipe de consumo medido em 14/05/2026, protocolo 215514903, que emitiu o seguinte laudo: Realizado testes entre hidrometro caixa d'água e distribuição, não foi constatado vazamento visível ou oculto. obs boia da caixa d'água desregulada. atendido pela senhora maria carolina. senhora maria informa que não houve conserto de vazamento, apenas reparos na caixa acoplada do vaso sanitário banheiro social. Diante do exposto, a coordenação comercial está de acordo com revisão da competência 03/2025 para 26m³ (equivalente ao consumo do mês, não sendo aplicado 2x a média de 14m³, pois o volume seria maior, 28m³) excluir o valor implantado da distribuição de consumo, como também, retirar juros e multa por impontualidade da competência 05/2026. Por fim, informa que o valor do debito final R\$ 497,29 (referente as competências 03 e 05/2026) poderar ser parcelado com entrada 5% R\$ 24,86 (aproximadamente) e restante em 5x R\$ 94,48 (aproximadamente) sem juros ou até 36x R\$ 17,49 (aproximadamente) com juros de 1,8% ao mês. Outros valores: 12x R\$ 43,97 e 24x R\$ 24,11. 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 especifica, 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). §1ºNo 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) 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, 09/06/2026).

Facultada a palavra novamente a parte autora, esta informa que aceita a proposta de acordo, com a entrada de 5% no valor de R\$ 24,86 reais e as demais em 05 parcelas no valor de R\$ 94,48 reais. A entrada será enviada por e-mail: carollevy809@gmail.com com vencimento até dia 22/06/2026. E as demais serão junto a fatura do mês, começando a partir da fatura de vencimento julho/2026.

DO CONCILIADOR:

Informo que durante ato o preposto da parte reclamada apresentou esclarecimentos a respeito da demanda da parte autora, ofertou proposta de acordo, **proposta de acordo, com a entrada de 5% no valor de R\$ 24,86 reais e as demais em 05 parcelas no valor de R\$ 94,48 reais. A entrada será enviada por e-mail: carollevy809@gmail.com com vencimento até dia 22/06/2026. E as demais serão junto a fatura do mês, começando a partir da fatura de vencimento julho/2026**, aceita pela consumidora. Ressalto ainda foi juntado aos autos pela referida preposta da parte reclamada carta de preposto, 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.


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 deverá informar o cumprimento do presente acordo dentro do prazo de até 10 (dez) dias úteis, bem como deverá informar dentro do mesmo prazo descumprimento, caso haja.

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

Maracanaú/CE, 09 de junho de 2026.


Tayná Moreira Ribeiro
Conciliadora Procon Maracanaú


Antônia Fabiana Beserra (Reclamante)

PRESENÇA VIRTUAL

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



PROCESSO Nº 26.03.0564.001.0... X

Quando o usuário solicitar a revisão da fatura 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 dia 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)

A negociação com boleto para pagamento de entrada ou futura integral poderá ser emitido ao e-mail disponibilizado pelo consumidor em até 10 dias úteis. (Todos os valores são atualizados até a presente data, 09/04/2024)

Aline Ribeiro Lima de Moraes, CPF: 027.279.263-24

Enviar uma mensagem



**PROCON MUNICIPAL
PREFEITURA DE MARACANAÚ**
Aline Ribeiro Lima de Moraes
SETOR DE CONCILIAÇÃO