



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 25.01.0564.001.00021-301

Reclamante: Maria Isabel do Nascimento, **CPF:** 547.218.063-53, **Endereço:** Rua Walter Costa do Carmo, Nº 200, **Bairro:** Senador Carlos Jereissati, **Cidade:** Pacatuba – CE, **CEP:** 61.814-364, **Telefone:** (85) 98745-0379.

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.

Representada pela preposta, a sra. Francilene Silva de Araújo Moreira, inscrita no CPF de nº 468.877.503-25, tendo jurado aos autos durante este ato carta de preposto e laudo de aferição do hidrômetro.

Aos 27 de fevereiro de 2025 às 09h45, na sala de conciliação do Procon Maracanaú, Órgão da prefeitura Municipal de Maracanaú, realizou-se a audiência de conciliação do processo administrativo reumatório de número e partes supracitados, tendo como CONCILIADOR Antonio **José de Vasconcelos Silva**.

Aberta a audiência, a consumidora reiterou a inicial.

Facultada a palavra a preposta da reclamada, esta em resposta a audiência anterior, a Reclamada realizou serviço de aferição de hidrômetro com laudo emitido em 03/02/2025 que não procede atribuir ao hidrômetro a reclamação de consumo elevado, pois o medidor funcionando, nas vazões: nominal, transição e mínima, registra corretamente o volume consumido pelo cliente. Bem como, não foi localizado nenhum tipo de vazamento.

Deste modo, não havendo omissão na prestação de serviço, a reclamada considera os valores reais e devido, tendo em vista que não foi localizado vazamento, não houve erro de leitura e o hidrômetro está marcando corretamente. No entanto, para efeito de negociação e encerramento da demanda, tendo em vista que consumo voltou a média anterior, conforme norma interna e RD3722DPR, a Reclamada propõe a redução da competência 12/2024 de 47m³ para 26m³, referente a duas vezes a média de consumo anterior a elevação, ocasionando uma redução de valores de R\$ 492,00 para R\$ 202,92.

Este valor final de R\$ 202,92 poderá ser negociado de forma parcelada, ainda conforme RD 3722DPR, com entrada de 5% e até 5x sem juros ou 36 parcelas com juros de 1,8% ao mês. Bem como, o valor de R\$ 202,92 poderá ser parcelado em 4x R\$ 50,73 sem entrada e sem juros. Faturando a primeira parcela apenas no mês 03/2025, tendo em vista que competência 02/2025 já com vencimento para dia 12/03/2025.

Facultada novamente a palavra à parte autora, esta informa que aceita a proposta de acordo de refaturamento da fatura com referência ao mês 12/2024 para 2 vezes a média de consumo, e parcelamento em 4 parcelas de R\$ 50,73, ciente que o parcelamento virá com o faturamento mensal do serviço a partir do próximo.

DO CONCILIADOR:

Ante o exposto, e discutido o objeto desta demanda durante o ato, **as partes formalizaram acordo**, ficando assim estabelecido o compromisso da demandada no cumprimento do presente, ficando sujeita à aplicação das penalidades previstas no Código de Defesa do Consumidor e Legislações Correlatas em caso de descumprimento, garantidos o contraditório e a ampla defesa.

Fica a autora ciente de que se a empresa reclamada não cumprir o presente acordo deverá comunicar a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor o mais breve possível.

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



Informo ainda que a preposta da empresa reclamada esteve presente de forma virtual.

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.

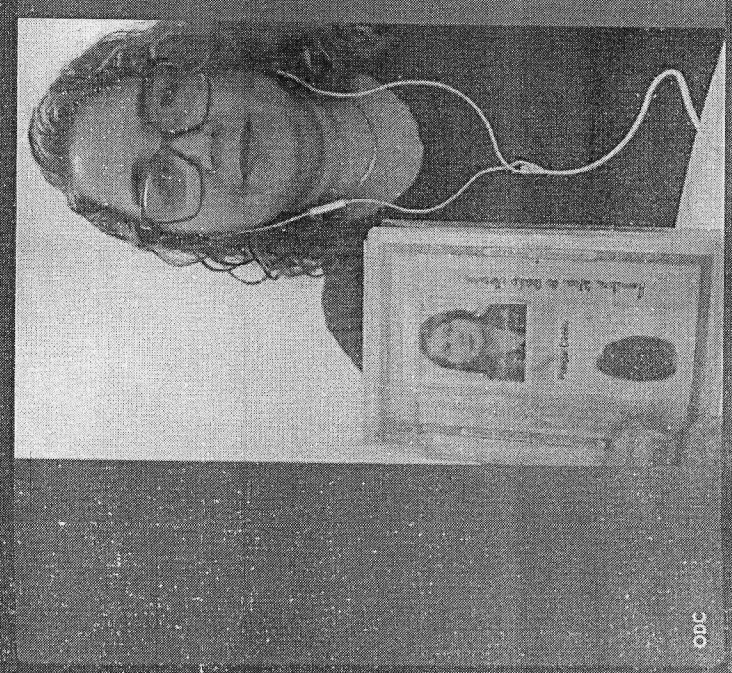
Maracanaú/CE, 27 de fevereiro de 2025.

Antonio José de Vasconcelos Silva
Conciliador Procon Maracanaú

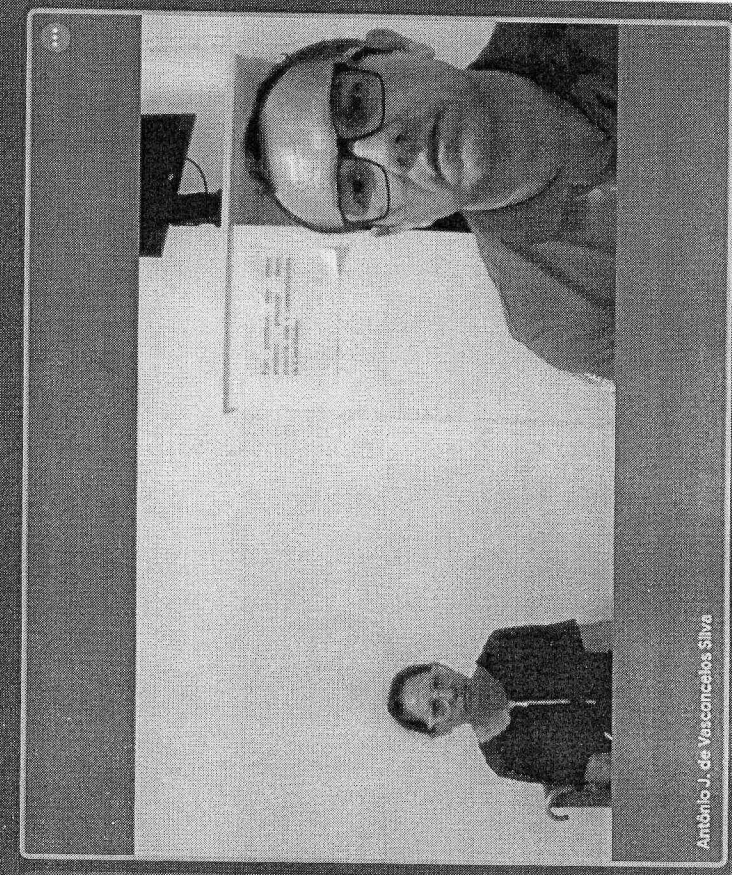
Maria Isabel do Nascimento (Reclamante)

PRESENÇA VIRTUAL

Francilene Silva de Araújo Moreira (Preposta)
Companhia de Água e Esgoto do Ceará (Reclamada)



ODC



Antônio J. de Vasconcelos Silva

Mensagens na chamada X

Você pode fixar uma mensagem para que ela fique visível para as pessoas que estiverem mais tarde. Quando você sair da chamada, não poderá mais acessar este chat.

ODC 10:32
De acordo.

Enviar mensagem para todos

10:32 | m6-jgr-wmf

