



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

Número de Atendimento: 25.03.0564.001.00054-301

Reclamante: Maria De Fátima Pereira Da Silva, **CNPJ/CPF:** 930.592.723-87, **Endereço:** Rua 22, nº 439, **Bairro:** Jereissati I, **Cidade:** Maracanaú-CE, **CEP:** 61.900-470, **Telefone:** (88) 99270-3893.

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

Aos 23 de abril de 2025 às 09h45, 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 Morais, inscrita no CPF de nº 027.279.263-24, esta 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, esta informa que, em resposta à solicitação feita pela Sra. Ana Alves Bezerra do Nascimento por meio do processo de nº da N.A nº 25.03.0564.001.00054-301, analisamos o histórico de consumo e verificamos que as faturas questionadas foram geradas pela diferença entre as leituras reais apresentadas em campo pelo hidrômetro obedecendo ao nosso cronograma mensal de faturamento. Salientamos que a média do hidrômetro anterior e hidrômetro atual são compatíveis. Verificamos em nosso sistema que não houve solicitação do serviço de verificação de consumo, sugerimos que cliente solicite o referido serviço, tendo em vista que essa vistoria com teste de vazamento. Desta forma, ressaltamos que a análise de consumo consiste inicialmente na realização da referida visita técnica por meio de procedimento de verificação de consumo medido, o qual é adotado no caso de faturas elevadas, onde é realizada vistoria com testes de vazamento, no intuito de tentar detectar se a causa do aumento do consumo/volume apurado foi ocasionado por algum problema nas instalações hidráulicas e alertar os responsáveis para que providenciem o conserto, caso necessário. Por outro lado, esclarecemos que a companhia não tem responsabilidade sobre as instalações internas dos imóveis de seus clientes, haja vista que todas as instalações de água a jusante do ponto de entrega são efetuadas às expensas do usuário, bem como sua conservação.

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.

Informamos que as faturas 01/2025 a 03/2025 com os volumes 12/14/13 m³ respectivamente, já se encontram faturados com o volume de menores do que 2x a média anterior de consumo (10 m³ x 2 - 20 m³)

Desde já, nos colocamos à disposição para outros esclarecimentos, se necessário for, em nossos canais de atendimento.

Facultada a palavra novamente a parte autora, esta informa que continua a discordar com o aumento das faturas, pois moram apenas 3 pessoas adultas no imóvel, que nesse período do ano, quando mais chove, há economia de água, mas que em vez de diminuir os valores faturados, já aumentando injustificadamente. Por fim, solicita uma vistoria nas instalações hidráulicas interna do imóvel e verificação do hidrômetro para tirar quaisquer dúvidas que exista.

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



DO CONCILIADOR:

Ante o exposto, e discutido o objeto desta demanda durante o ato, as partes não formalizam acordo. Contudo, foi solicitado pela parte reclamante, a realização de vistoria no imóvel, bem como a verificação do hidrômetro para que em audiência futura possa ser apresentada uma possível uma proposta de acordo.

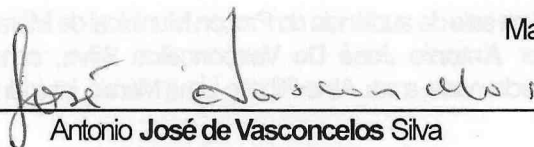
Pelo presente, redesigno nova audiência de conciliação para o **dia 21 de maio de 2025 às 09h00**, ficando deste já notificadas neste ato as partes acima qualificadas para se fazerem presentes a audiência vindoura.

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

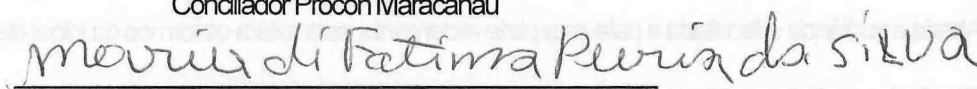
Nada mais havendo a tratar, deu-se por encerrada a presente audiência de conciliação.

Segue o link da próxima audiência: <https://meet.google.com/eek-ypwo-esa>

Maracanaú/CE, 23 de abril de 2025.



Antonio José de Vasconcelos Silva
Conciliador Procon Maracanaú



Maria De Fátima Pereira Da Silva (Reclamante)

PRESENÇA VIRTUAL

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