



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 25.01.0564.001.00067-301

Reclamante: Maria Silva Helena da Silva, **CPF:** 484.719.333-49, **Endereço:** Rua João T. de Araújo, Nº 25, **Bairro:** Alto Mangueira, **Cidade:** Maracanaú-CE, **CEP:** 61.905-120, **Telefone:** (85) 99947-5161.

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:** 60.176-065.

Representada pelo preposto, o sr. George Cipriano Mina Galdino, inscrito no CPF de nº 025.691.653-52, tendo juntado aos autos durante este ato carta de preposto e defesa administrativa (Ofício).

Aos 19 de fevereiro de 2025 às 10h30, na sala de conciliação do Procon Maracanaú, Órgão da prefeitura Municipal de Maracanaú, realizou-se a audiência de conciliação do processo administrativo reclamatório de número e partes supracitados, tendo como CONCILIADOR Antonio **José de Vasconcelos** Silva.

Aberta a audiência, a consumidora reiterou a inicial.

Facultada a palavra ao preposto da reclamada, este informa que Cagece esclarece que executamos em 09/12/2024, o atendimento interno nº 193585873, referente a verificação de ocorrência de faturamento, cujo parecer confirma a existência de um vazamento visível na chave geral antes do hidrômetro, cuja chave encontrava-se danificada (Não vedava). Encaminhamos uma nova equipe em 22/12/2024, atendimento interno nº 194456860, e executamos o reparo e a substituição do registro geral, sem ônus para a cliente. Salientamos que o vazamento não influenciou no volume faturado na competência 11/2024, de 83 m³, pois o vazamento estava localizado antes do equipamento de medição.

Em outras duas execuções de verificação de ocorrência de faturamento, datadas de 31/12/2024 e 10/01/2025, atendimentos nº 194456860 e 195272007, não foram identificados vazamentos visíveis ou ocultos, que justifiquem a elevação de consumo na competência 11/2024.

Na análise de consumo, identificamos que no período das competências 12/2023 à 10/2024, não foram coletadas as leituras reais, pois o local de instalação do hidrômetro é interno, e por esta razão, as faturas foram emitidas pela média de 10 m³, equivalente a taxa mínima, sendo que o volume real consumido foi de 197 m³ (equivalente a 16,41 m³/mês) e o faturado foi de 120 m³ (equivalente a 10 m³/mês = taxa mínima), sendo ajustado o volume por distribuição de consumo para 21 m³, mais a diferença não faturada do período, totalizando o valor de R\$ 573,80 (originalmente de R\$ 1.344,31), sendo o recálculo devido.

Temos como proposta manter o valor de R\$ 573,80 na competência 11/2024, e solicitar a cliente que nos autorize coletar a leitura atual do hidrômetro para reanálise dos volumes consumidos das competências 12/24 e 01/2025, faturadas pela média atual de 22 m³ e 24 m³ respectivamente. Se fará necessário também, a execução da transferência da ligação de água sem ônus, para a área externa do imóvel (caixa de proteção no muro, padrão novo).

Facultada novamente a palavra à parte autora, esta informa que diante da informação dada pelo preposto da reclamada, concorda com a remarcação de nova audiência para que seja efetuada o novo ciclo de leitura já com o hidrômetro na parte externa imóvel.

DO CONCILIADOR:

Ante o exposto, e discutido o objeto desta demanda durante o ato, as partes não formalizam acordo. Contudo, foi sugerido durante o ato pelo preposto da empresa reclamada que para que haja a possibilidade de refaturamento das faturas que



geraram esta fide, deverá haver a leitura do novo ciclo de consumo de água já com o hidrômetro deslocado para parte externa do imóvel.

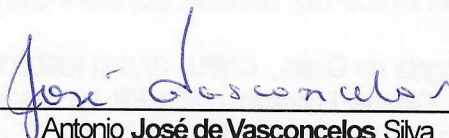
Pelo presente, redesigno nova audiência de conciliação para o **dia 20 de março de 2025 às 09h45**, ficando deste já notificadas neste ato as partes acima qualificadas para se fazerem presentes para audiência vindoura.

Informo que o preposto da empresa reclamada esteve presente de forma virtual.

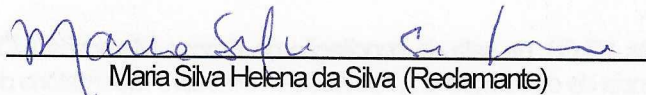
O presente termo de audiência de conciliação foi lido, tendo as partes concordado e uma cópia entregue ao final do ato.

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

Maracanaú/CE, 19 de fevereiro de 2025.



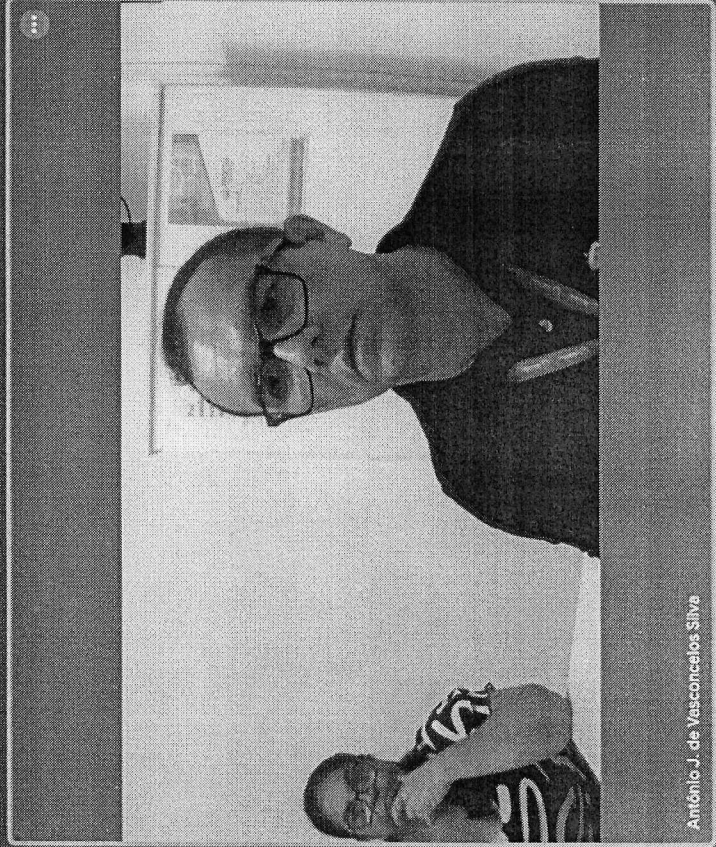
Antonio José de Vasconcelos Silva
Conciliador Procon Maracanaú



Maria Silva Helena da Silva (Reclamante)

PRESENÇA VIRTUAL

George Cipriano Mina Galdino (Preposto)
Cagece (Reclamada)



11:28 | z9g-yqqd-fgk



Mensagens na chamada



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

George Cipriano 11:27
de acordo

Enviar mensagem para todos

