



GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR

TERMO DE AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO

PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO

Número de Atendimento: 2609056400100047301

Reclamante/Consumidor(a): Josué Pinheiro almeida Junior , **CNPJ/CPF:** 613.314.223-53 , **Endereço:** Rua Serra da Ibiapaba - 110 - Luzardo Viana - Maracanaú - CE - 61910-506 , **Telefone:** (85) 98860-9909.

Reclamado/Fornecedor: Companhia de Água e Esgoto do Ceará, **CPF/CNPJ:** 07.040.108/0001-57 , **Endereço:** Rua Desembargador Lauro Nogueira - Nº 1500 - SHOPPINGRIOMAR - PISO E2 - LOJA 247 - Papicu - Fortaleza - CE – 60176-065.

Ao(s) 22 de Outubro de 2026 às 09h00, na sala de audiência do Procon Municipal de Maracanaú, situada na Rua 4 - Nº 370 - Jereissati I - Maracanaú - CE - 61900-350 , perante o(a) conciliador(a) LARISSA CHAGAS DE ALMEIDA, compareceram o(a) Consumidor(a) Sr(a). Josué Pinheiro almeida Junior e o(s) Fornecedor(es) Companhia de Água e Esgoto do Ceará, representado pelo(a) Sr(a).Fernanda Alves Leite, inscrito no CPF sob nº 626.204.603-87, E-mail: fernanda.leite@cagece.com.br.

Aberta a audiência e facultada a palavra à parte reclamante, esta mantém os pedidos formulados na inicial e, por fim, informa que não há nada a acrescentar.

Facultada a palavra a preposta da empresa reclamada, esta informa que em atenção à reclamação apresentada pelo consumidor titular da inscrição nº 61220671, referente à fatura da competência 07/2026, no valor de R\$ 1.167,86 para o consumo de 68 m³, a Concessionária vem prestar os seguintes esclarecimentos:

Inicialmente, informa que diante da irresignação do consumidor quanto ao elevado consumo faturado, foi realizada verificação de consumo medido no imóvel, conforme Protocolo nº 220551091. Na ocasião, equipe técnica compareceu ao local, procedeu à inspeção das instalações internas e orientações quanto à pesquisa de vazamento oculto, não sendo constatada a existência de vazamento aparente. Diante disso, o protocolo foi encerrado como IMPROCEDENTE. Posteriormente, foi realizada aferição do hidrômetro instalado no imóvel, conforme Protocolo nº 220930408, em laboratório acreditado, a fim de verificar eventual avaria ou irregularidade no equipamento de medição. O laudo de aferição atestou que o hidrômetro se encontra dentro dos padrões de normalidade estabelecidos pelo INMETRO, não apresentando nenhum defeito de funcionamento, motivo pelo qual o protocolo também restou IMPROCEDENTE. Não obstante a regularidade constatada nos procedimentos técnicos, e em demonstração de boa-fé e com vistas à manutenção do bom relacionamento com o cliente, a Reclamada procedeu ao refaturamento da competência questionada de R\$ 1.167,86 para R\$ 356,78, considerando a média de consumo do imóvel. Ressalta-se que as medições foram realizadas de forma regular, com equipamento devidamente aferido e sem qualquer anomalia, sendo o consumo registrado efetivamente medido.

A título de negociação e visando o encerramento da demanda ainda pela via administrativa, a Reclamada propõe:

1. O refaturamento da competência 07/2026 de 68 m³ (R\$1.167,86) para 26 m³ (R\$ 259,04), equivalente ao dobro da média de consumo anterior do imóvel (13 m³), considerando a redução do consumo nos meses posteriores;

2. A exclusão dos juros e multa da competência 09/2026, permanecendo apenas o valor principal de R\$ 167,85, com possibilidade de parcelamento do saldo remanescente;

3. Parcelamento: Débito total entrada R\$ 426,89, entrada mínima 5% R\$ 21,34 e remanescente em até 36x de R\$ 15,02, juros inclusos de 1,8% a/m.

Caso haja acordo, será formalizado internamente e enviado novas faturas com vencimento alterado ou fatura da entrada para e-mail do consumidor com vencimento acordado, na data do dia 05/11/2026.

Facultado a palavra novamente a parte autora, este informou esta ciente e de acordo com a proposta apresentada pela representante da reclamada, e que pagará os valores integral de cada fatura, qual seja:

1. O refaturamento da competência 07/2026 de 68 m³ (R\$1.167,86) para 26 m³ (R\$ 259,04), equivalente ao dobro da média de consumo anterior do imóvel (13 m³), considerando a redução do consumo nos meses posteriores;

2. A exclusão dos juros e multa da competência 09/2026, permanecendo apenas o valor principal de R\$ 167,85, com possibilidade de parcelamento do saldo remanescente;

Ademais, informa que o e-mail para ser enviada as devidas faturas será: Catarinapan@hotmail.com.

DO(A) CONCILIADOR(A)

A audiência LOGROU ÊXITO, pois tanto o(a) Consumidor(a) quanto o(s) Fornecedor(es) fizeram-se presentes a esta audiência de conciliação.

Neste ato, o(a) representante do Fornecedor apresentou os devidos esclarecimentos a respeito da demanda apresentada pelo(a) Consumidor(a), ofertou ainda uma proposta de acordo aceita pelo(a) Consumidor(a), bem como, realizou a juntada do seguinte documento: carta de preposto.

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 de Defesa do Consumidor e legislações correlatas.

Dito isto, e ACORDO FIRMADO 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.



2

Nada mais para constar no momento, vai assinado pelo(a) conciliador(a), pelo(a) consumidor(a) e pelo(s) fornecedor(es).

Maracanaú, 22 de Outubro de 2026 .

Larissa Chagas de Almeida

LARISSA CHAGAS DE ALMEIDA (Conciliador(a))

Josué Pinheiro Almeida Junior

Josué Pinheiro Almeida Junior (Consumidor(a))

PRESENÇA VIRTUAL

Fernanda Alves Leite (Preposto(a))

Companhia de Água e Esgoto do Ceará (Fornecedor)

