



GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR

TERMO DE AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO

PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO

Número de Atendimento: 2507056400100050301

Reclamante/Consumidor(a): BENEDITO SOUSA ROCHA, CNPJ/CPF: 318.595.773-34, Endereço: Avenida Pastor Chagas Caldas - 566, F - Jereissati I - Maracanaú - CE - 61900-680, Telefone: (85) 98214-4016,

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.
Email: yasmin.santo@cagece.com.br

Ao(s) 20 de Agosto de 2025 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) LUANA DE SOUZA RODRIGUES, compareceram o(a) Consumidor(a) Sr(a). BENEDITO SOUSA ROCHA, inscrito no CPF sob nº 318.595.773-34 e o(s) Fornecedor(es) Companhia de Água e Esgoto do Ceará, inscrito no CNPJ sob nº 07.040.108/0001-57, representado pelo(a) Sr(a). Yasmin matos da silva dos santos, inscrito no CPF sob nº 085.347.743-40.

Dada a palavra ao(a) preposto(a) do fornecedor reclamado Companhia de Água e Esgoto do Ceará, o(a) Sr(a). Yasmin matos da silva dos santos, esta informa que, a reclamada esclarece que para o imóvel em questão, de inscrição nº 11896213, no contrato 11896213-3, após a análise da solicitação do consumidor informamos que foram realizadas verificação de consumo medido no dia 08/07/2025 e não constatamos vazamento nas instalações internas do imóvel (atendimento nº 202188180). Posteriormente, foi executada a verificação do equipamento de medição no dia 31/07/2025, cujo laudo identificou que o aparelho está normal, funcionando de acordo com os padrões estabelecidos pelas normas técnicas vigentes. Portanto, o hidrômetro está registrando corretamente o volume de água e não é a causa do consumo elevado (atendimento nº 203448599).

Dessa forma, não havendo anomalias técnicas de responsabilidade da Companhia até a presente data, tendo em vista todas as verificações de responsabilidade da Companhia terem se apresentado como improcedente, esclarece que todas as faturas foram emitidas de acordo com o volume consumido e registrado no hidrômetro.

A título de negociação e em atendimento ao processo, propomos o parcelamento com entrada de 5% com restante em parcelas de até 48 vezes com juros de 1,8%.

Dada a palavra ao(a) consumidor(a) reclamante, o(a) Sr(a). BENEDITO SOUSA ROCHA, O consumidor foi contactado e informou que não aceita a proposta apresentada. Declarou que reside sozinho no imóvel e que passa a maior parte do dia fora de casa, o que, segundo ele, justifica o baixo consumo de água registrado. Ressaltou ainda que, por se tratar de pessoa de baixa renda, já tentou realizar o cadastro na Tarifa Social da CAGECE, contudo, foi informado de que está fora dos critérios exigidos para o benefício.

Ante o exposto, e tendo sido discutido o objeto da presente demanda durante o ato, as partes não formalizaram acordo. Contudo, diante da solicitação do reclamante para a realização de nova vistoria no hidrômetro, e considerando que a preposta da reclamada se dispôs a realizar vistoria no imóvel, com o intuito de buscar uma solução para a controvérsia apresentada nesta lide, as partes concordaram com a realização da referida vistoria.

Pelo presente, redesigno nova audiência de conciliação para o dia **18 de setembro de 2025 às 10h30**, ficando deste já notificadas neste ato as partes acima qualificadas, para 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.

Maracanaú, 20 de Agosto de 2025.

Luana de Souza Rodrigues
Luana de Souza Rodrigues (Conciliador(A))

Benedito Sousa Rocha
Benedito Sousa Rocha (Consumidor(A))

PRESENÇA VIRTUAL

Yasmin matos da silva dos santos (Preposto(A))
Companhia De Água E Esgoto Do Ceará (Fornecedor)



Send a message

In-call messages

Let contributors send messages

You can pin a message to make it visible for people who join later. When you leave the call, you won't be able to access this chat.

Yasmin matos 9:07 AM
nome: yasmin matos da silva dos santos
cpf:085.347.43.40
email: yasmin.santo@cageca.com.br

You 9:19 AM
audencia_procon@maracanauca.gov.br

Yasmin matos 9:19 AM
A reclamada esclarece que para o imóvel em questão, de inscrição nº 11896213, no contrato 11896213, após a análise da solicitação do consumidor informamos que foram realizadas verificações de consumo medido no dia 08/07/2025 e não constatamos vazamento nas instalações internas do imóvel (atendimento nº 202168180). Posteriormente, foi executada a verificação do equipamento de medição no dia 31/07/2025, cujo laudo identificou que o aparelho está normal, funcionando de acordo com os padrões estabelecidos pelas normas técnicas vigentes. Portanto, o hidrômetro está registrando corretamente o volume de água e não é a causa

2

M | new-qrot-sig