

## TERMO DE AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO

### PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO

**Número de Atendimento:** 25.10.0564.001.00064-301

**Reclamante:** Maria Mônica Oliveira Da Silva, **CNPJ/CPF:** 024.142.123-30, **Endereço:** Avenida Central, nº 42 A, **Bairro:** Jaçaná, **Cidade:** Maracanaú – CE, **CEP:** 61.911-000, **Telefone:** (85) 99221-3800.

**Reclamada:** Companhia de Água e Esgoto do Ceará, **CPF/CNPJ:** 07.040.108/0001-57, **Endereço:** Rua Desembargador Lauro Nogueira, Nº 1500 (Shopping Riomar; Piso E2; Loja 247), **Bairro:** Papicu, **Cidade:** Fortaleza – CE, **CEP:** 60.176-065.

Aos 26 de novembro de 2025 às 09h00, 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 empresa reclamada, a sra. Aline Ribeiro de Lima Morais, inscrita no CPF de nº 027.279.263-24, ambas 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, a sra. Aline Ribeiro de Lima Morais, esta esclarece que para a inscrição: 8655324, foram realizadas visitas técnicas da equipe de consumo medido em 07/07/2025, protocolo 202186920, e em 29/08/2025, protocolo 204463535, ambas as visitas foram constatados vazamento.

Informa ainda que foi confirmado a retirada do vazamento em 09/09/2025, protocolo 204862275, procedemos com revisão da competência 06/2025 para 58m³ (2x média) conforme Resolução 130/2010 pela Agência Reguladora dos Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará – ARCE, a saber:

Art. 157 - É de responsabilidade do usuário a adequação técnica, a manutenção e a segurança das instalações internas da unidade usuária, situadas além do ponto de entrega e/ou de coleta.

§ 1º - O prestador de serviços não será responsável, ainda que tenha procedido à vistoria, por danos causados a pessoas ou bens decorrentes de defeitos nas instalações internas do usuário, ou de sua má utilização.

§ 2º - O prestador de serviços deverá comunicar ao usuário, por escrito e de forma específica, a necessidade de proceder às respectivas correções, quando constatar deficiência nas instalações internas da unidade usuária inadequada ao padrão de ligação de água e/ou caixa de ligação de esgoto.

Art. 90 - Para as ligações medidas, o volume consumido será o apurado por leitura em hidrômetro, obtido pela diferença entre a leitura realizada e a anterior.

Resolução 19/2021 disposta pela Agência Reguladora dos Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará – ARCE, a saber:

Art. 1º Altera a redação do art. 98, que passam a constar com a seguinte redação:

"Art. 98º Nos casos de alto consumo devido a vazamentos ocultos, nas instalações internas do imóvel, e mediante a eliminação comprovada da irregularidade pelo usuário, o prestador de serviços realizará a revisão das faturas. (NR).

§ 1º No caso de vazamentos ocultos devidamente constatados pelo prestador de serviços, a fatura será revisada para o valor correspondente até ao dobro do consumo médio dos últimos 6 (seis) meses, anteriores ao vazamento constatado, limitado ao faturamento em que o prestador de serviço alertou o usuário sobre a ocorrência de alto consumo. (NR).

Entretanto, para efeito de acordo, propõe revisão das competências 06/2025 e 08/2025 para o volume 32m³ (2x média de consumo posterior ao conserto de vazamento, ficando o valor do débito final de R\$ 1.068,16, podendo ser negociado por meio do parcelamento com entrada 5%, R\$ 53,40 (aproximadamente) e restante em 5x R\$ 202,95 (aproximadamente) sem juros ou até 48x R\$ 30,46 (aproximadamente) com juros de 1,8% ao mês.

Rua Quatro, 370 - Jereissati I  
3521-5900 | 3521-5901  
Segunda a quinta 08h às 12h  
13h às 16h Sexta-feira 08h às 14h

**Endereço:** Rua 04, Nº 370, **Bairro:** Jereissati I, Maracanaú – CE, **CEP:** 61.900-350.  
**E-mail:** audiencia\_procon@maracanau.ce.gov.br - **Telefone:** (85) 3521-5901 / 99781 3133 (whatsapp)

A negociação com boleto para pagamento de entrada ou fatura integral, com vencimento para o dia 05/12/2025, poderá ser enviado ao e-mail disponibilizado pelo consumidor em até 10 dias úteis. (Todos os valores são atualizados até a presente data, 26/11/2025).

Facultada a palavra novamente a parte autora, esta informa que aceita a proposta de acordo apresentada nesta audiência de conciliação pela empresa Cagece através de sua preposta, na ocasião o refaturamento das duas faturas que geraram esta lide para duas vezes a média de consumo, que em valores fica em torno de R\$ 534,08 cada, com pagamento de uma entrada de 5%, correspondendo o valor de R\$ 53,40 aproximadamente, e o restante parcelado em 5 vezes R\$ 202,95 aproximadamente, sem juros, ciente ainda que o parcelamento virá junto a fatura emitida do consumo mensal do serviço de água e esgoto. Ademais informa que não possui mais nenhuma dúvida a respeito desta demanda e que o boleto da entrada seja enviada para o seguinte e-mail: monica.assistentesete@gmail.com

**DO CONCILIADOR:**

Informo que durante o ato, a preposta da parte reclamada apresentou esclarecimentos sobre a demanda da parte reclamante, apresentou proposta de acordo, aceita pela consumidora. A referida preposta realizou juntada aos autos durante ato os seguintes documentos: carta de preposto e defesa administrativa.

Ante o exposto, e ACORDO FIRMADO entre as partes presentes a esta audiência de conciliação acima qualificadas, encaminho a presente reclamação ao Setor Jurídico para análise, determinação e demais atos que entender necessários.

Importante ressaltar que, 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 Defesa do Consumidor e legislações correlatas, garantidos o contraditório e a ampla defesa.

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

Nada mais para constar no momento, encerra-se este ato, assinando o presente termo de audiência o conciliador, a parte reclamante e a preposta da empresa reclamada.

Maracanaú/CE, 26 de novembro de 2025.

**Antonio José de Vasconcelos Silva**  
Conciliador Procon Maracanaú

**PRESença VIRTUAL**  
Maria Mônica Oliveira Da Silva (Reclamante)

**PRESença VIRTUAL**  
Aline Ribeiro de Lima Morais (Preposta)  
Companhia de Água e Esgoto do Ceará (Reclamada)

Rua Quatro, 370 - Jereissati I  
3521-5900 | 3521-5901  
Segunda a quinta 08h às 12h  
13h às 16h Sexta-feira 08h às 14h

**Endereço:** Rua 04, N° 370, **Bairro:** Jereissati I, Maracanaú – CE, **CEP:** 61.900-350.  
**E-mail:** audiencia\_procon@maracanau.ce.gov.br - **Telefone:** (85) 3521-5901 / 99781 3133 (whatsapp)

09:37 | tez-fbwq-uru

Mônica Oliveira 09:21  
monica.assistentesetee@gmail.com

ODC 09:35  
ciente

MÔNICA OLIVEIRA 09:35  
Ciente. De acordo

Enviar uma mensagem

Mensagens na chamada

O chat contínuo está DESATIVADO  
As mensagens não serão salvas quando a chamada terminar. Você pode fixar uma mensagem para que ela seja lida pelas pessoas que entrarem mais tarde.