



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: 2601056400100041301

Reclamante/Consumidor(a): ANTONIO ANDSON DO NASCIMENTO MELO, CNPJ/CPF: 004.124.233-59, Endereço: Rua 8B - 27 - Industrial - Maracanaú - CE - 61925-170, Telefone: (85) 99793-3909, E-mail: andsonafoto@gmail.com.

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. E-mail: aline.ribeiro@cagece.com.br. Tendo apresentado durante o ato, ofício e defesa administrativa.

Ao(s) 19 de Fevereiro de 2026 às 10h00, 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). ANTONIO ANDSON DO NASCIMENTO MELO e o(s) Fornecedor(es) Companhia de Água e Esgoto do Ceará, representado pelo(a) Sr(a). Aline Ribeiro Lima de Moraes, inscrita no CPF sob nº 027.279.263-24.

Dada a palavra ao(a) preposto(a) do fornecedor reclamado Companhia de Água e Esgoto do Ceará, o(a) Sr(a). Aline Ribeiro Lima de Moraes, esta informa que em análise a inscrição: 1988662, a reclamada esclarece que foi realizado visita técnica da equipe de consumo medido em 08/01/2026, protocolo 209816074, na ocasião não foi constatado vazamentos visíveis e/ou oculto. Ainda para dirimir quaisquer suspeitas de defeito técnico de responsabilidade da concessionária, foi realizado o serviço de verificação do hidrômetro em 03/02/2026, atendimento nº 211138930, o qual emitiu o seguinte parecer: O HIDRÔMETRO ESTÁ REGISTRANDO CORRETAMENTE O VOLUME DE ÁGUA E NÃO É A CAUSA DO CONSUMO ELEVADO. A título de negociação, propomos o refaturamento referente ao esgoto para a média de consumo das competências 12/2025 e 01/2026, ficando a competência 12/2025 - de R\$ 561,32 para R\$ 402,46 (fatura paga) e competência 01/2026 - de R\$ 490,65 para R\$ 362,01, tendo em vista que a fatura 12/2025 encontra-se paga propomos a devolução do valor de R\$ 158,86 a ser compensado na fatura 01/2026. Como também retirar juros e multa por impontualidade da competência 02/2026, conforme RD 41/DPR. Por fim informa que o débito final R\$ 372,62 (referente as competências 01 à 02/2026 - crédito R\$ R\$ 158,86) poderá ser negociado com entrada R\$ 20,00, com vencimento para o dia 05/03/2026 e restante em 5x R\$ 70,52 (aproximadamente) sem juros ou até 12x R\$ 32,82 (aproximadamente) com juros de 1,8% ao mês. A negociação com boleto para pagamento de entrada ou fatura integral, poderá ser enviado ao e-mail disponibilizado pelo consumidor em até 10 dias úteis. (Todos os valores são atualizados até a presente data, 19/02/2026).

Dada a palavra ao(a) consumidor(a) reclamante, o(a) Sr(a). ANTONIO ANDSON DO NASCIMENTO MELO, este informa que, após a retirada do medidor, as faturas vieram com valor menor. Ressalta ainda que está de acordo com a proposta apresentada pela preposta da reclamada, e para o envio do boleto informa o e-mail andsonafoto@gmail.com.

DO CONCILIADOR

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 acerca da demanda apresentada pelo(a) consumidor(a) e ofertou proposta de acordo, informando que o débito final, no valor de R\$ 372,62 (referente às competências 01 a 02/2026 – crédito de R\$ 158,86), poderá ser negociado com entrada de R\$ 20,00 (vinte reais) e o restante em 5 parcelas de R\$ 70,52 (setenta reais e cinquenta e dois centavos) (aproximadamente), sem juros, ou em até 12 parcelas de R\$ 32,82 (trinta e dois reais e oitenta e dois centavos) (aproximadamente), com juros de 1,8% ao mês.

Informou, ainda, que o boleto para pagamento da entrada ou da fatura integral poderá ser enviado ao e-mail disponibilizado pelo(a) consumidor(a) em até 10 dias úteis. Ressalta-se que todos os valores estão atualizados até a presente data (19/02/2026).

A proposta foi aceita pelo(a) consumidor(a), tendo este informado que realizara o parcelamento em 5 parcelas de R\$ 70,52 (setenta reais e cinquenta e dois centavos) (aproximadamente), e para o envio do boleto informa o e-mail andsonafoto@gmail.com.

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.

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.

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

Maracanaú, 19 de Fevereiro de 2026.

Luana de Souza Rodrigues

LUANA DE SOUZA RODRIGUES (Conciliador(a))

Antonio Andson do Nascimento Melo

ANTONIO ANDSON DO NASCIMENTO MELO (Consumidor(a))

PRESEANÇA VIRTUAL

ALINE RIBEIRO LIMA DE MORAIS (Preposto(a))

Companhia de Água e Esgoto do Ceará (Fornecedor)

