



GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR

TERMO DE AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO

PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO

Número de Atendimento: 25.05.0564.001.00025-301

Reclamante: Michael Marleson Lima Da Silva, **CNPJ/CPF:** 056.023.553-40, **Endereço:** Rua 54, nº 344, **Bairro:** Jereissati II, **Cidade:** Maracanaú - CE, **CEP:** 61.901-160, **Telefone:** (85) 99112-7396.
Procuradora: Maria Sherley Lima Da Silva, **CPF:** 790.613.383-87, **Telefone:** (85) 9 8683 4024.

Reclamada: Companhia de Água e Esgoto do Ceará, **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 17 de julho de 2025 às 09h45, 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 procuradora da parte reclamante acima qualificada, e a preposta da parte reclamada, a sra. Aline Ribeiro de Lima Moraes, inscrita no CPF de nº 027.279.263-24, esta com presença virtual.

Aberta a audiência e facultada a palavra a procuradora da parte reclamante, esta reitera os termos da inicial deste processo administrativo.

Facultada a palavra a preposta da empresa reclamada, esta informa que foi realizada visita da equipe de consumo medido em 25/05/2025, protocolo 201751083, na ocasião foi constatado conserto do vazamento oculto.

Esclarece que a Companhia atua de acordo com a resolução 130/2010 disposta 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 serviços alertou o usuário sobre a ocorrência de alto consumo. (NR)

Desse modo, obedecendo às normas da agência reguladora, propomos revisão das competências 04 à 05/2025 para 32m³/água e 25m³/esgoto (2x média de consumo) perfazendo o valor do débito final R\$ 963,88 podendo ser negociado por meio do parcelamento com entrada 10% R\$ 96,38 e restante em 5x R\$ 173,50 sem juros ou até 48x R\$ 26,04 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, 17/07/2025).

Facultada a palavra novamente a procuradora da parte autora, esta informa que aceita a proposta de acordo apresentada de refaturamento das faturas, objeto desta lide, informando que aceita a proposta de acordo do débito com pagamento de uma entrada no valor de R\$ 96,38 aproximadamente, e o restante parcelado em 12 parcelas de R\$ 80,74 aproximadamente, solicitando que o vencimento da entrada se dê para o dia 30/07/2025 e que seja enviada para o seguinte contato whatsapp: (85) 9 8683 4024.

DO CONCILIADOR:

Informo que durante ato a preposta da parte reclamada apresentou esclarecimentos a respeito da demanda da parte autora, ofertou proposta de acordo, aceita pela procuradora da consumidora. Ressalto ainda foi juntado aos autos pela referida preposta da parte reclamada carta de preposto, defesa administrativa, procuração, substabelecimento e atos constitutivos.

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 cumprir o presente acordo deverá comunicar a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor o mais breve possível.

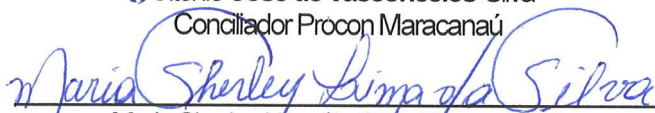
Nada mais para constar no momento, encerra-se este ato, assinando o presente termo de audiência o conciliador, a procuradora da parte reclamante e a preposta da parte reclamada.

Maracanaú/CE, 17 de julho de 2025.



Antonio José de Vasconcelos Silva

Conciliador Procon Maracanaú



Maria Sherley Lima Da Silva (Procuradora)
Michael Marleson Lima Da Silva (Reclamante)

PRESENÇA VIRTUAL

Aline Ribeiro de Lima Moraes (Preposta)
Companhia de Água e Esgoto do Ceará (Reclamada)



ODC

10:26 | nma-hpqc-tn



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.

ODC 09:59

Simulação do parcelamento: entrada R\$ 96,38
restante em 5x R\$ 173,50/ 12x R\$ 80,74/ 24x
R\$44,27/ 36x R\$ 32,12 e 48x R\$ 26,04

ODC 10:26

ciente

Enviar uma mensagem

