



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

Nº DE ATENDIMENTO 25.01.0564.001.00020-301

Reclamante: Adilvaniza Pereira Holanda, **CPF:** 278.114.093-72, **Endereço:** Rua 09, Nº 14, **Bairro:** Novo Oriente, **Cidade:** Maracanaú – CE, **CEP:** 61.921-100, **Telefone:** (85) 98675-1482, **E-mail:** nilzafoxfortal@gmail.com

Reclamada: Companhia de Água e Esgoto do Ceará, **CNPJ:** 07.040.108/0001-57, **Endereço:** Rua Desembargador Lauro Nogueira, Nº 1.500, **Bairro:** Papicu, **Cidade:** Fortaleza – CE, **CEP:** 60.176-065.

Representada pela preposta, a sra. Francilene Silva de Araújo Moreira, inscrita no CPF de nº 468.877.503-25, tendo juntado aos autos durante este ato carta de preposto.

Aos 27 de fevereiro de 2025 às 09h00, na sala de conciliação do Procon Maracanaú, Órgão da prefeitura Municipal de Maracanaú, realizou-se a audiência de conciliação do processo administrativo reclamatório de número e partes supracitados, tendo como CONCILIADOR Antonio **José de Vasconcelos Silva**.

Aberta a audiência, a consumidora reiterou a inicial.

Facultada a palavra a preposta da reclamada, esta em resposta a audiência anterior, a Reclamada procedeu com a aferição do hidrômetro conforme atendimento: 195990774 com laudo emitido em 03/02/2025 em que informa que o hidrômetro está registrando corretamente o volume de água e não é a causa do consumo elevado. Não procede atribuir ao hidrômetro a reclamação de consumo elevado, pois o medidor funcionando, nas vazões: nominal, transição e mínima, registra corretamente o volume consumido pelo cliente.

Realizado vistoria referente a atualização cadastral e fica autorizado atualizar de 1 residência e 1 comércio para apenas 1 comércio, conforme os atributos físicos do imóvel.

Deste modo, a Reclamada reitera o termo da audiência anterior, em que propõe a devolução dos valores pagos referente a cobrança de esgoto no período 01/2022 a 06/2024 no valor de R\$ 692,79 na forma de crédito financeiro.

Refaturar o mês 10/2024, após a substituição de hidrômetro, de 33m³ para 26m³, com base no primeiro ciclo de faturamento de 30 dias completos. E os meses 12/2024; 01/2025 e 02/2025 reduzir para taxa mínima comercial, retirando a cobrança da categorial residencial, conforme atualização cadastral. Reduzindo o valor final de R\$ 2.331,59 para R\$ 1.688,90, abatendo o crédito financeiro de R\$ 692,79 resta a ser pago R\$ 996,11 que poderá ser negociado de forma parcelado conforme RD3722DPR – negociações diferenciadas para demandas de Ouvidoria, conforme simulação a seguir: Entrada de R\$ 100,00 com vencimento para 5 dias úteis e o restante em 5x de R\$ 179,22 sem juros ou 12x R\$ 83,41 / 24x R\$ 45,73 aproximadamente, com juros de 1,8% ao mês.

Caso aceite o acordo, o mesmo será realizado internamente no prazo de 5 dias, e a via para pagamento da entrada ficará disponível em nossos canais de atendimento.

Facultada novamente a palavra à parte autora, esta informa que aceita a proposta de acordo com a mudança de categoria do imóvel apenas para comercial, e o pagamento dos débitos em aberto com entrada de R\$ 100,00 e o parcelamento do restante em 12 vezes de R\$ 83,41 aproximadamente, ciente que está incluído juros de 1,8% a.m, e que o parcelamento virá com o faturamento mensal do serviço. Solicita ainda o envio da fatura da entrada para o seguinte e-mail: nilzafoxfortal@gmail.com

Handwritten signatures in blue ink.

Endereço: Rua 04, Nº 370, **Bairro:** Jereissati I, Maracanaú – CE, **CEP:** 61.900-350.

E-mail: audiencia_procon@maracanau.ce.gov.br - **Telefone:** (85) 3521-5900 / 3521-5901 / 0800 275 1011



DO CONCILIADOR:

Ante o exposto, e discutido o objeto desta demanda durante o ato, **as partes formalizaram acordo**, ficando assim estabelecido o compromisso da demandada no cumprimento do presente, ficando sujeita à aplicação das penalidades previstas no Código de Defesa do Consumidor e Legislações Correlatas em caso de descumprimento, garantidos o contraditório e a ampla defesa.

Fica a 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.

Informo ainda que a preposta da empresa reclamada esteve presente de forma virtual.

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/CE, 27 de fevereiro de 2025.

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

Adilvaniza Pereira Holanda (Reclamante)

PRESENÇA VIRTUAL

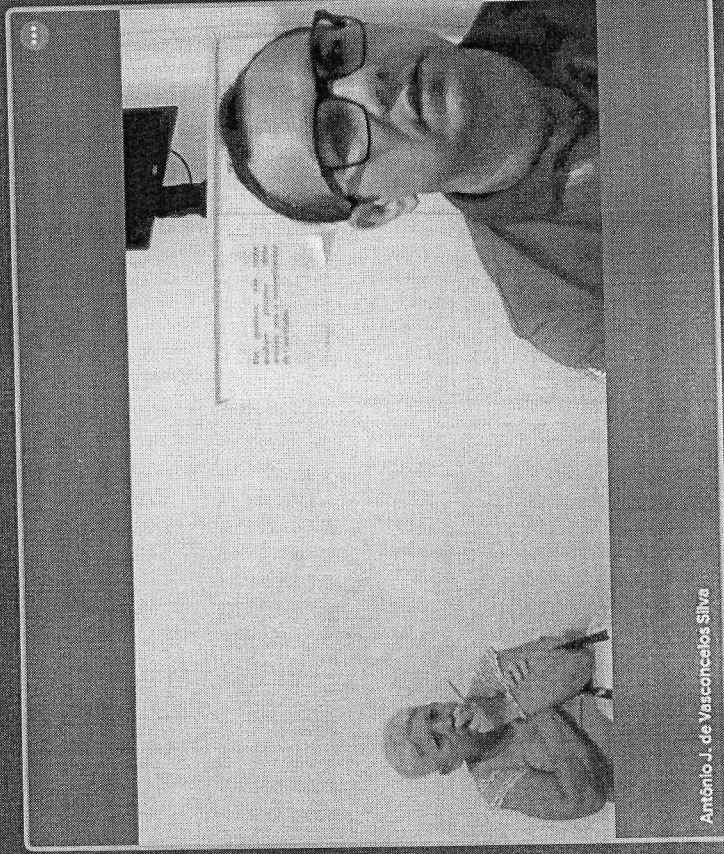
Francilene Silva de Araújo Moreira (Preposta)
Companhia de Água e Esgoto do Ceará (Reclamada)

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 09:51
De acordo

Enviar mensagem para todos



ODC

09:51 | zcd-qhdu-krw

