



GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR

TERMO DE AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO

PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO

Número de Atendimento: 26.01.0564.001.00019-301

Reclamante: Elquini Sousa de Amorim, **CNPJ/CPF:** 2955.077.313-34, **Endereço:** Rua 25, nº 54, **Bairro:** Jereissati II, **Cidade:** Maracanaú – CE, **CEP:** 61.901-160, **Telefone:** (85) 99782-8977, **E-mail:** amorimfabiola887@gmail.com.

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 18 de março de 2026 às 10h00, na sala de audiência do Procon Municipal de Maracanaú, Órgão da Prefeitura Municipal de Maracanaú, perante a conciliadora **Tayná Moreira Ribeiro**, compareceram a parte reclamante acima qualificada, e o preposto da parte reclamada, o sr. George Cipriano Mina Galdino CPF: 025.691.653-52, E-mail: george.galdino@cagece.com.br, este último 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 ao preposto da empresa reclamada, o preposto informou que, retificou as competências 11, 12/2025 e 01/2026 com o consumo de 26, 28 e 23m³ para 9m³ ==> (conforme nova projeção) considerando data da substituição do hidrômetro em 10/02/2026 pelo serviço 288 (att.: 211710223), e leitura 4 em 23/02/2026 pelo serviço 342 (att.: 211873554) = 13 dias ==> serão alterados os vencimentos para o dia 02/03/2026 ==> cálculo: 4/13dias = 0,30...*30 dias = 9,23...m³. ==> conforme o serviço 070 (att.: 121400824), hidrômetro estava parado e por este motivo foi substituído processo nº 26.01.0564.001.00019-301, solicito excluir juros e multa por impontualidade da competência 01/2026, conforme preconiza a resolução: negociações diferenciadas para clientes provenientes da ouvidoria nº 041/25/dpr. com isso o debito total passar ser o valor de R\$ 349,75 (faturas 11/2025 a 02/2026) onde esse valor vai ser parcelado sem entra e 6x de R\$ 47,93(aproximadamente).

Facultada a palavra novamente a parte autora, aceitou a proposta de acordo, bem como o parcelamento fornecido em audiência, baseado nas suas condições financeiras.

DO CONCILIADOR:

Informo que durante ato o preposto da parte reclamada apresentou esclarecimentos a respeito da demanda da parte autora, ofertou proposta de acordo, **retificou as competências 11, 12/2025 e 01/2026 com o consumo de 26, 28 e 23m³ para 9m³ ==> (conforme nova projeção) considerando data da substituição do hidrômetro em 10/02/2026 pelo serviço 288 (att.: 211710223), e leitura 4 em 23/02/2026 pelo serviço 342 (att.: 211873554) = 13 dias ==> serão alterados os vencimentos para o dia 02/03/2026 ==> cálculo: 4/13dias = 0,30...*30 dias = 9,23...m³. ==> conforme o serviço 070 (att.: 121400824), hidrômetro estava parado e por este motivo foi substituído processo nº 26.01.0564.001.00019-301, solicito excluir juros e multa por impontualidade da competência 01/2026, conforme preconiza a resolução: negociações diferenciadas para clientes provenientes da ouvidoria nº 041/25/dpr. com isso o debito total passar ser o valor de R\$ 349,75 (faturas 11/2025 a 02/2026) onde esse valor vai ser parcelado sem entra e 6x de R\$ 47,93(aproximadamente)**, aceito pela 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 deverá informar o cumprimento do presente acordo dentro do prazo de até 10 (dez) dias úteis, bem como deverá informar dentro do mesmo prazo descumprimento, caso haja.

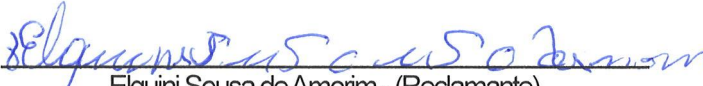
A conciliadora informa ainda que por problemas técnicos, o preposto não conseguiu ligar a sua câmera, porém não atrapalhou o andamento da audiência.

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

Maracanaú/CE, 18 de março de 2026.



Tainá Moreira Ribeiro
Conciliador Procon Maracanaú



Elquini Sousa de Amorim - (Reclamante)

PRESENÇA VIRTUAL

George Cipriano Mina Galdino (Preposto)
Companhia de Água e Esgoto do Ceará (Reclamada)

