



GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR

TERMO DE AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO

PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO

Número de Atendimento: 25.07.0564.001.00099-301

Reclamante: Francisca Tatiane De Castro Silva, **CNPJ/CPF:** 022.843.263-40, **Endereço:** Avenida XIV, nº 108 A, **Bairro:** Jereissati II, **Cidade:** Maracanaú – CE, **CEP:** 61901-290, **Telefone:** (85) 98747-8292

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 03 de setembro de 2025 às 11h15, 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 parte reclamada, a sra. Aline Ribeiro Lima de Moraes, inscrita no CPF de nº 027.279.263-24, esta última 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, esta esclarece que para a inscrição: 10989897 a média de consumo até 05/2025 era de 5m³. Contudo o volume registrado no mês 06/2025 foi de 31m³, motivo pelo qual foi realizado visita técnica da equipe de consumo medido em 11/07/2025, protocolo 202460411, na ocasião foi realizado teste de vazamento e não foi constatado vazamentos visível e/ou oculto. Considerando que a média foi retomada e normalizada nos meses posteriores, para efeito de acordo, apresenta proposta de revisão da fatura 06/2025 para 10m³ (2x média de consumo) equivalente ao valor R\$ 43,40 com vencimento para o dia 17/09/2025 conforme item 1 da RD 037/22/DPR.

Facultada a palavra novamente a parte autora, esta informa que aceita a proposta de acordo apresentada pela preposta da empresa Cagece, informando que irá se dirigir a uma loja da empresa para solicitar a segunda via da fatura referente ao mês 06/2025 até a data de vencimento.

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 consumidora. Ressalto ainda foi juntado aos autos pela referida preposta da parte reclamada carta de preposto e defesa administrativa.

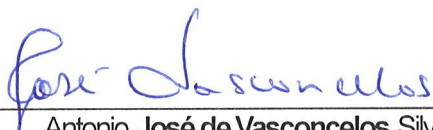
Ante o exposto, e ACORDO FIRMADO entre as partes presentes a esta audiência de conciliação acima qualificadas, encaminho a presente reclamação ao Setor Jurídico para análise, determinação e demais atos que entender necessários.

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 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 parte redamante e a preposta da parte reclamada.

Maracanaú/CE, 03 de setembro de 2025.



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



Francisca Tatiane De Castro Silva (Redamante)

PRESENÇA VIRTUAL

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



Aline Ribeiro (Cagece)



Antônio J. de Vasconcelos Silva

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.

Aline Ribeiro (Cagece) 11:30

A reclamada esclarece que para a inscrição: 10989897 a média de consumo até 05/2025 era de 5m³. Contudo o volume registrado no mês 06/2025 foi de 31m³, motivo pelo qual foi realizado visita técnica da equipe de consumo medido em 11/07/2025, protocolo 202460411, na ocasião foi realizado teste de vazamento e não foi constatado vazamentos visível e/ou oculto. Considerando que a média foi retornada e normalizada nos meses posteriores, para efeito de acordo, apresenta proposta de revisão da fatura 06/2025 para 10m³ (2x média de consumo) equivalente ao valor R\$ 43,40 com vencimento para o dia 17/09/2025 conforme item 1 da RD 037/22/DPR.

Aline Ribeiro (Cagece) 11:38

ciente

Enviar uma mensagem ▶