



GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR

TERMO DE AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO

PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO

Número de Atendimento: 2609056400100018301

Reclamante/Consumidor(a): Maria Idelzuite Nascimento Silva , **CNPJ/CPF:** 937.115.143-91 , **Endereço:** Rua Teodora Martins - 211 A - Piratininga - Maracanaú - CE - 61905-305 , **Telefone:** (85) 98780-3240 , **E-mail:** .

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:** fernanda.leite@cagece.com.br.

Ao(s) 08 de outubro de 2026 às 11h00, 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). Maria Idelzuite Nascimento Silva e o(s) Fornecedor(es) Companhia de Água e Esgoto do Ceará, representado pelo(a) Sr(a). Fernanda Alves Leite, inscrita no CPF sob nº626.204.603-87.

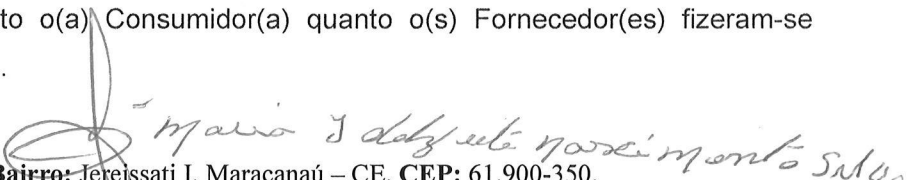
Dada a palavra ao(a) preposto(a) do fornecedor reclamado Companhia de Água e Esgoto do Ceará, esta reitera os termos do Ofício nº 52455/26/UNMTS acostados aos autos.

Dada a palavra ao(a) consumidor(a), esta reiterou os termos da reclamação inicial, informando que vem recebendo, há diversos meses, faturas de água e esgoto com valores elevados e incompatíveis com o perfil de consumo do imóvel, que possui, inclusive, poço. Relatou que a fatura referente ao mês de março de 2026 alcançou o valor de R\$ 915,39 (novecentos e quinze reais e trinta e nove centavos).

Informou ainda, que foi solicitada a substituição da referida caixa, mediante Protocolo nº 220693403, contudo, segundo a consumidora, até a presente data não houve o comparecimento de equipe técnica ao imóvel, tampouco a realização da aferição do hidrômetro.

DO(A) CONCILIADOR(A)

A audiência LOGROU ÊXITO, pois tanto o(a) Consumidor(a) quanto o(s) Fornecedor(es) fizeram-se presentes a esta audiência de conciliação.


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

Neste ato, o(a) representante do Fornecedor apresentou os devidos esclarecimentos a respeito da demanda apresentada pelo(a) Consumidor(a), ofertou ainda uma proposta de acordo a qual a procedeu ao refaturamento das faturas dos meses de julho, agosto e setembro de 2026, apresentando os seguintes valores:

07/2026: valor originalmente faturado de R\$ 691,85, refaturado para R\$ 90,45;

08/2026: valor originalmente faturado de R\$ 748,75, refaturado para R\$ 117,13;

09/2026: valor originalmente faturado de R\$ 695,88, refaturado para R\$ 94,48.

A reclamada informou, ainda, que os respectivos refaturamentos foram realizados, ficando os valores acima indicados como os novos valores das faturas, realizou ainda a juntada dos seguintes documentos: carta de preposto e ofício.

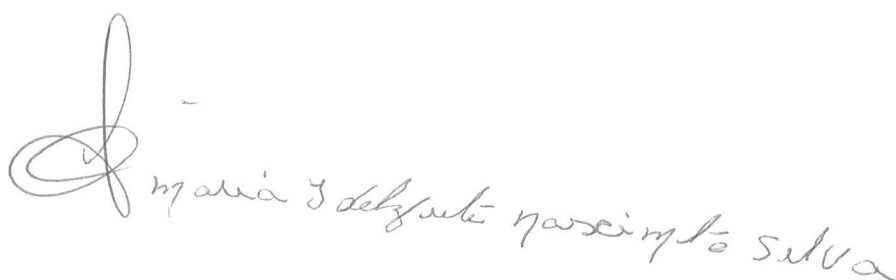
Fica consignado que a consumidora não aceitou a proposta de acordo.

Considerando a necessidade de análise técnica da situação apresentada, especialmente quanto à regularidade do hidrômetro e aos valores faturados sem a alegada medição real.

Diante disso, esta Conciliadora REDESIGNA a presente audiência, a fim de possibilitar à reclamada a análise do caso e a adoção das providências necessárias, devendo apresentar, na próxima sessão, manifestação quanto à aferição do hidrômetro e revisão das faturas questionadas, especialmente a referente ao mês de março de 2026, no valor de R\$ 915,39, bem como das demais faturas emitidas sem medição real, se constatada a irregularidade.

Pelo presente, redesigno nova audiência de conciliação para o dia 30 de novembro de 2026 às 10h00, ficando deste já notificadas neste ato as partes acima qualificadas, a ser notificada para audiência.

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



Maria T. de Jesus Nascimento Silva

Maracanaú, 08 de outubro de 2026 .

Luana de Souza Rodrigues
LUANA DE SOUZA RODRIGUES (Conciliador(a))

Maria Idelzuite Nascimento Silva
Maria Idelzuite Nascimento Silva (Consumidor(a))

Presença virtual

Fernanda Alves Leite (Preposto(a))

Companhia de Água e Esgoto do Ceará (Fornecedor)

