



# PROCON

COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR

## MARACANAÚ

### TERMO DE AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO

#### PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO

**Número de Atendimento:** 25.11.0564.001.00001-301

**Reclamante:** Valdirene Viana De Oliveira, **CNPJ/CPF:** 371.452.403-78, **Endereço:** Rua 15, nº 194, **Bairro:** Jereissati I, **Cidade:** Maracanaú – CE, **CEP:** 61.900-240; **Telefone:** (85) 99685-9090.

**Reclamada:** Companhia de Água e Esgoto do Ceará, **CPF/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 dezembro de 2025 às 11h00, 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 empresa 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, informando que a Cacege apresentou proposta de acordo anteriormente a esta audiência de conciliação, com a revisão da fatura objeto desta lide de R\$ 3.747,84 para o valor de R\$ 616,80, quer firmou acordo de parcelamento com pagamento de uma entrada de R\$ 100,00 e o restante 5 vezes de R\$ 105,11 sem juros.

Facultada a palavra a preposta da empresa reclamada, a sra. Aline Ribeiro Lima de Moraes, esta esclarece que para a inscrição: 4282299 a média de consumo até 09/2025 era de 27m³. Contudo o volume registrado no mês 10/2025 foi de 180m³ motivo pelo qual foi realizada visita técnica da equipe de consumo medido em 06/11/2025, protocolo 207411789, na ocasião foi constatado vazamento oculto. Em nova vistoria realizada em 21/11/2025, protocolo 208192024, constatado o conserto do vazamento, procedemos com revisão da fatura reclamada 10/2025 para 54m³ (2x média de consumo) equivalente ao valor R\$ 616,80.

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)

Por fim, informa que o atendimento a triagem Procon de Maracanaú, cliente parcelou débito referente a competência 10/2025, com entrada no valor de R\$ 100,00 + 5 parcelas de R\$ 105,11 sem juros. (negociação feita conforme a resolução 055/23/DPR.

Rua Quatro, 370 - Jereissati I

3521-5900 | 3521-5901

Segunda a quinta 08h às 12h

13h às 16h Sexta-feira 08h às 14h



# PROCON

COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR

## MARACANAÚ

### DO CONCILIADOR:

Informo que durante o ato, a preposta da empresa reclamada apresentou esclarecimento sobre a demanda da parte reclamante, advertindo que a consumidora já havia firmado acordo junto a Cagece anteriormente a esta audiência de conciliação, informação esta confirmada pela autora. A referida preposta realizou juntada aos autos durante ato os seguintes documentos: 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.

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

Maracanaú/CE, 03 de dezembro de 2025.



Documento assinado digitalmente  
ANTONIO JOSE DE VASCONCELOS SILVA  
Data: 03/12/2025 11:34:18-0300  
Verifique em <https://validar.itu.gov.br>

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

*Valdirene Viana de Oliveira*

Valdirene Viana De Oliveira (Reclamante)

### PRESENÇA VIRTUAL

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





ODC



Antônio J. de Vasconcelos Silva

PROCESSO:25110564001000013... X

O chat contínuo está DESATIVADO

As mensagens não serão salvas quando a chamada terminar. Você pode fixar uma mensagem para que ela seja lida pelas pessoas que entrarem mais tarde.

ODC 11:31

0

ciente

Enviar uma mensagem



11:33 | PROCESSO:2511056400100001301

