



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ



GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ

**COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR –
PROCON MARACANAÚ**

NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA E APRESENTAÇÃO DE DEFESA

Número de Atendimento: 2501056400100020301

Ao representante legal de:

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Razão Social: Companhia de Água e Esgoto do Ceará

Nome Fantasia: Cagece

CPF/CNPJ: 07.040.108/0001-57

Endereço de Correspondência: Rua Desembargador Lauro Nogueira - Nº 1500 - SHOPPINGRIOMAR - PISO E2 - LOJA 247 - Papicu - Fortaleza - CE - 60176-065

Telefone Institucional: 0800 275 0195

E-mail Institucional: jucilene.paulo@cagece.com.br, jamile.braide@cagece.com.br

A Diretoria Executiva do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Maracanaú – Ceará (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ), Lei 2.084 de 01 de outubro de 2013, e nos termos da Constituição Federal, e com fundamento nos incisos III IV do art. 4º e do parágrafo 4º do art.55 da Lei 8.078/90, bem como no parágrafo 2º do art.33, art.42 e 44 do Decreto Federal 2.181/97, convoca o fornecedor acima qualificado para comparecer em audiência designada para o dia **29/01/2025 às 09:00** horas, quando deverá apresentar defesa escrita/contestação ou inserir no prazo de 10 (dez) dias corridos, a contar da data de realização da audiência, em resposta eletrônica, em relação aos fatos ora notificados, e poderá conciliar-se com o(a) consumidor(a). Decorrida a audiência, este órgão apreciará, de forma definitiva, a fundamentação da reclamação apresentada pelo(a) consumidor(a) abaixo qualificado(a), para efeitos de inclusão dos CADASTROS MUNICIPAL, ESTADUAL E FEDERAL DE RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS, nos termos do art. 44 da Lei n. 8.078/90, prosseguimento o trâmite do presente processo administrativo, nos termos dos arts. 45, 46 e 47 do Decreto 2.181/97.

Adverte-se que o preposto da empresa deverá trazer a documentação que comprove sua condição (documentos pessoais, contrato social e carta de preposição), devendo ter poderes para transigir, sob pena de o fornecedor ser considerado não representado.

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): ADILVANIZA PEREIRA HOLANDA - **CNPJ/CPF:** 278.114.093-72

Endereço: Rua 9 - Nº14, CS A - Novo Oriente - Maracanaú - CE - 61921-100

Telefone: (85) 98675-1482

FATOS NARRADOS PELO CONSUMIDOR(A)

Relato:

Relata a parte consumidora que, em sua residência, geralmente os valores de esgoto são mais altos que os valores do consumo de água, como no mês **06/2024**, em que o valor de esgoto foi de R\$ **95,84** (noventa e cinco reais e oitenta e quatro centavos) e o de água foi R\$ **86,74** (oitenta e seis reais e setenta e quatro centavos), ou como no mês **05/2024**, em que o valor de esgoto foi

**PROCON**
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ**GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ****COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR – PROCON MARACANAÚ**

de R\$ **95,84** (noventa e cinco reais e oitenta e quatro centavos) e o de água foi de R\$ **57,10** (cinquenta e sete reais e dez centavos), entre outros meses que estarão em anexo. A reclamante afirma que, diversas vezes, foi até a empresa ora citada reclamar sobre esse motivo, mas nunca obteve êxito, então, solicitou a troca do hidrômetro, e no dia **16/09/2024** foi realizada a troca, e, segundo a Cagece, o consumo anterior seria zerado. No dia **10/10/2024**, foi retirada a leitura atual, com exatamente **24 dias** após a troca do hidrômetro, sendo registrado o consumo de **33 m³** (trinta e três metros cúbicos), gerando a fatura no valor de R\$ **603,28** (seiscentos e três reais e vinte e oito centavos). A consumidora então foi até a loja reclamar e foi informada de que o valor seria devido a um vazamento, então foi enviado um fiscal à sua residência, mas não foi encontrado nenhum vazamento. No mês seguinte, no dia **09/11/2024**, foi realizada uma nova leitura, registrando o consumo de **26 m³** (vinte e seis metros cúbicos), e foi cobrado o valor de R\$ **411,07** (quatrocentos e onze reais e sete centavos). Se for calcular a média dos últimos 6 meses antes da troca do hidrômetro, o valor seria aproximadamente **8,17 m³** (oito vírgula dezessete metros cúbicos). Após a troca do hidrômetro, fazendo a média dos três meses seguintes, o valor fica em aproximadamente **21,33 m³** (vinte e um vírgula trinta e três metros cúbicos). Após ir à loja reclamar, a consumidora foi informada de que, segundo protocolo da Cagece, após a troca do hidrômetro, os primeiros meses são cobrados a 100% do valor, mas a própria consumidora não compreendeu essa explicação. No dia **10/12/2024**, foi retirada a leitura atual, registrando o consumo de **5 m³** (cinco metros cúbicos), porém foi cobrado o valor de R\$ **442,61** (quatrocentos e quarenta e dois reais e sessenta e um centavos), ao questionar o motivo, foi informada de que o valor seria cobrado tanto para a residência quanto para o comércio, pois, atualmente, o irmão da consumidora havia instalado um balcão na entrada de sua residência para a venda de bombons, xilitos e bebidas, além de ter feito um pequeno banheiro para que os consumidores não entrassem em casa. Por esse motivo, a residência agora é considerada também como comércio, o que a consumidora não tinha ciência era que iria ser cobrado 2 vezes, tanto como residencial quanto como comercial. Devido ao fato de nunca ter entendido ou resolvido a questão de o esgoto ser cobrado em valor superior ao consumo de água, e pela cobrança de valores exorbitantes após a troca do hidrômetro, a reclamante procurou a sede deste órgão na tentativa de solucionar seu problema de forma pacífica e eficaz.

Pedido: Diante exposto requer a consumidora que as faturas após a troca do hidrômetro, sejam recalculadas, de acordo com o consumo anterior da troca.

Maracanaú/CE, 09 de Janeiro de 2025 .

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
DIRETORA EXECUTIVA
PROCON - MARACANAÚ

Recebido por(assinatura): _____

Nome do funcionário/responsável (legível): _____