



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ



GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR

TERMO DE AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO

PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO

Nº DE ATENDIMENTO 25.02.0564.001.00094-301

Reclamante: Raimunda Nonata Augusta Pereira Chaves, **CPF:** 019.859.973-04, **Endereço:** Rua 11, Nº 41, **Bairro:** São Sítio, **Cidade:** Maracanaú - CE, **CEP:** 61.919-090, **Telefone:** (85) 98576-5121, **E-mail:** valdemir.pereira1050@gmail.com

Reclamada: Companhia de Água e Esgoto do Ceará, **CNPJ:** 07.040.108/0001/57 **Endereço:** Rua Desembargador Lúcio Nogueira, Nº 1500, Shopping Riomar, **Bairro:** Papicu, **Cidade:** Fortaleza-CE, **CEP:** 60176-065.

Aos 26 de Março de 2025 às 09h00, 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 Morais, inscrita no CPF de nº 027.279.263-24 de forma 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 o imóvel supracitado teve o seu abastecimento de água suspenso em 18/12/2024, atendimento nº 194411937, pelo débito referente a competência 08/2024, no valor de R\$ 42,33. Ocorre que a reclamante solicitou a religação de água urgente em 18/12/24, atendimento telefônico nº 194483370, sendo informado pela mesma o número da ID da transação via Pix, referente ao pagamento da competência 08/2024, no valor de R\$ 42,33, pertencente a outro imóvel, de inscrição nº 8104000, situado à Rua 11 nº 41 A, sob titularidade divergente da reclamante.

A Cagece informa que identificamos o pagamento do valor de R\$ 42,33, referente a competência 08/2024, com vencimento em 13/09/24 do imóvel de inscrição na 10402578 (Rua 11 nº 41 Altos, em 07/02/2025, somente em 07/02/2025. Salientamos que a cliente abriu um protocolo administrativo em 07/01/2025, nº 0732.000005/2025-36, sendo analisado e confirmado por nosso setor de faturamento e arrecadação que o comprovante apresentado, ratifica o pagamento da competência 08/2024, para o imóvel de inscrição nº 8104000, sob a titularidade de terceiros.

Diante do exposto, consideramos o corte por débito e o valor do serviço de religação de água urgente devidos.

Facultada a palavra novamente a parte autora, esta informa que discorda do posicionamento da empresa Cagece, pois o pagamento foi realizado através de transferência *pix* pelo seu filho, o sr. Valdemir Pereira Chaves, sendo enviado o comprovante para reclamada quando do requerimento administrativo realizado junto a mesma, sendo que foi confirmado junto ao Banco Santander, instituição financeira esta de onde foi realizada a transferência bancária. Informa ainda que caso tivesse sido efetuado o pagamento de outra fatura com outra inscrição, teria havido o pagamento em duplicidade, o que não houve, pois o pagamento da fatura da inscrição citada pela preposta da empresa Cagece foi realizada pela moradora do imóvel, que também é sua filha.

DO CONCILIADOR:

A audiência LOGROU ÊXITO, pois tanto a parte reclamante quanto a preposta da empresa reclamada fizeram-se presentes a esta audiência de conciliação.

Durante ato, a preposta da parte reclamada realizou juntada de carta de preposto e defesa administrativa, apresentando esclarecimentos a respeito da demanda da parte autora, não ofertando proposta de acordo.

Raimunda

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



A consumidora por sua vez contestou os esclarecimentos e posicionamento da empresa Cagece a respeito da sua demanda, pois não houve apresentação de comprovante de pagamento de outra inscrição quando do requerimento administrativo.

Ante o exposto, e NÃO HAVENDO ACORDO entre as partes presentes a esta audiência de conciliação, encaminho a presente redamação 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 consumidora e a preposta da empresa reclamada.

Maracanaú/CE, 26 de março de 2025.

Antonio José de Vasconcelos Silva
Conciliador Procon Maracanaú

Raimunda Nonata Augusta Pereira Chaves (Reclamante)

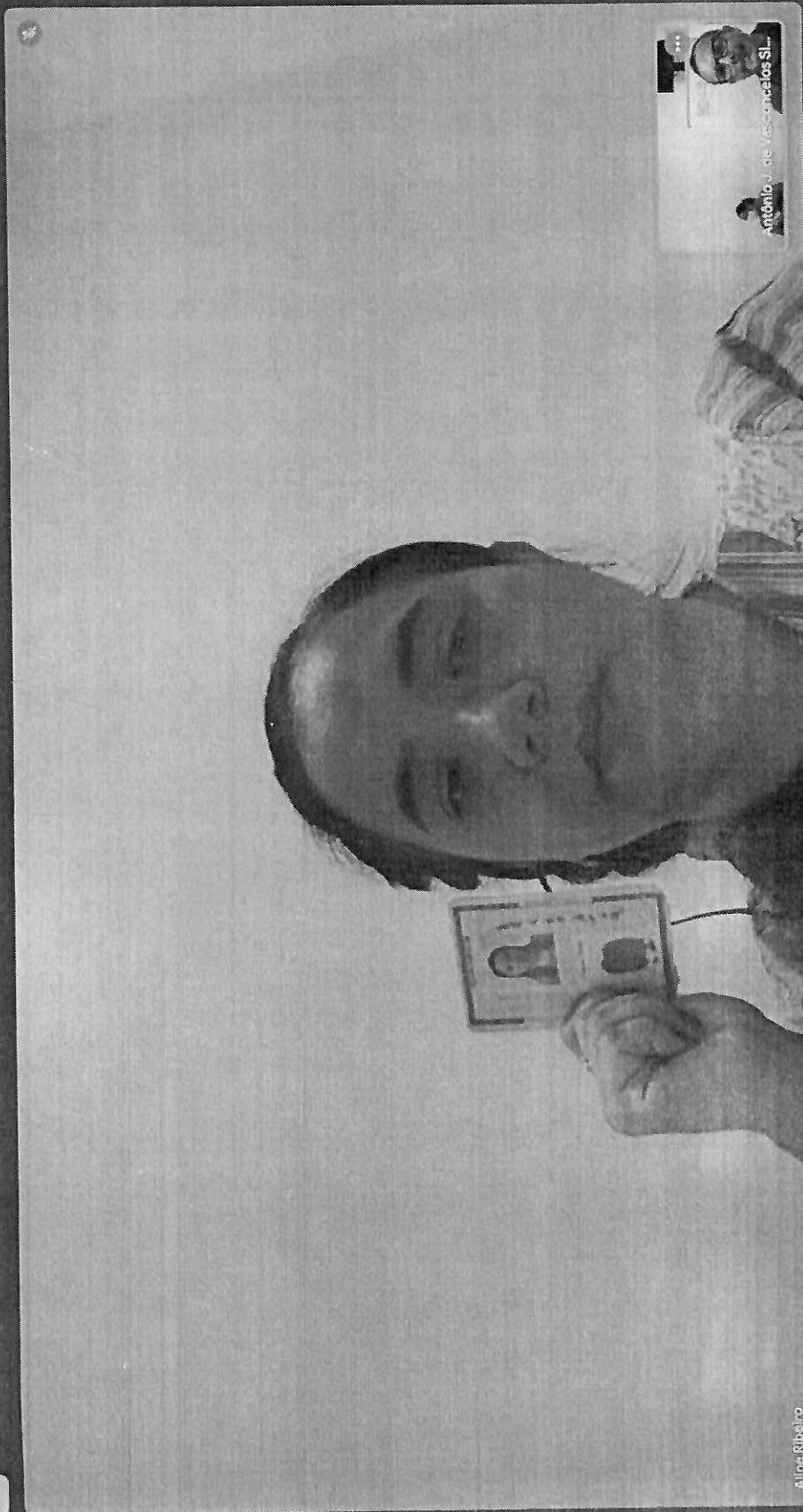
PRESENÇA VIRTUAL

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



Aline Ribeiro

09:46 | gvc-awqw-cka



Enviar mensagem para todos

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.

Você 09:03

Travou

Para fixar uma mensagem, puxe o cursor sobre ela.

Aline Ribeiro 09:46

De acordo

