



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ



GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ

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

TERMO DE NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA - CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2501056400100025301

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): ALAN RUEL GOMES DOS SANTOS - **CNPJ/CPF:** 061.056.183-95

Endereço: Rua 41 - 210 - Jereissati II - Maracanaú - CE - 61901-010

Telefone: (85) 99140-4364

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

A Diretoria Executiva do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Maracanaú - Ceará (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ), no uso de suas atribuições legais conferidas pela Lei Municipal nº 2.084 de outubro de 2013, combinada com a Lei 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor) e Decreto 2.181/97, designa o dia **16/01/2025 às 11:30** horas para audiência a ser realizada pelo(a) Conciliador(a) **ANTONIO JOSÉ DE VASCONCELOS SILVA**, com intuito de instituir o processo administrativo instaurado a partir de reclamação apresentada por V.S.^a, bem como de solução do conflito entre as partes para os fatos narrados, conforme transcrito de sua demanda:

Relato:

Relata a parte consumidora que em sua fatura da Cagece, referente ao mês 09, o consumo foi de 26 (vinte e seis metros cúbicos) gerando a fatura no valor de R\$ 323,22 (trezentos e vinte e três reais e vinte e dois centavos), onde esse valor é exorbitante, destoando das faturas dos meses anteriores, onde a média referente aos 6 meses anteriores da fatura citada foi de 17 (dezessete metros cúbicos). O consumidor então, no dia 27/11/2024, realizou a solicitação de verificação de consumo do medidor, onde foi cobrado o valor de R\$ 8,80 (oito reais e oitenta centavos) e dado o prazo até o dia 04/12/2024, segundo o número de atendimento 193671089. O consumidor informa que esteve todos esses dias em sua residência, porém não recebeu nenhum tipo de visita ou contato, então no dia 19/12/2024, solicitou novamente a verificação, onde novamente foi cobrado o valor de R\$ 8,80 (oito reais e oitenta centavos) e dado o prazo até o dia 27/12/2024, segundo o número de atendimento 194554480. Mais uma vez o consumidor ficou à espera da vistoria, mas não obteve êxito, então solicitou novamente a verificação, onde novamente foi cobrado o valor de R\$ 8,80 (oito reais e oitenta centavos) e dado o prazo até o dia 06/01/2024, com o número de atendimento 194752967. Como o consumidor já tinha solicitado 2 vezes a vistoria, foi cobrado e a vistoria não aconteceu, o consumidor então ligou para a ouvidoria da empresa ora reclamada no dia 27/12/2024, e no dia 03/01/2025 foram até sua residência e informaram que não havia nenhum tipo de vazamento. O consumidor afirma também que o fiscal informou que deveria esperar um parecer da Cagece via e-mail, porém até a presente data o



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ

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

consumidor não recebeu. Quando foi no dia 09/01/2025, foram até sua residência e realizaram o corte de fornecimento de água, sem nenhum tipo de aviso prévio. E pelo fato de o consumidor ter aberto uma solicitação de vistoria, o pagamento da fatura do mês de setembro ficava indisponível para pagamento, e as demais faturas, dos meses 10, 11 e 12, já tinham sido pagas. O consumidor então entrou em contato para a solicitação de religação, mas foi informado que só poderia religar caso parcelasse a fatura do mês 09. Então, pelo fato de ter criança em sua residência, se viu obrigado a aceitar o parcelamento, sendo necessário pagar o valor de R\$ 44,00 (quarenta e quatro reais) para solicitar a ligação de urgência. O consumidor ainda não concorda com o valor faturado no mês 09, principalmente após a comprovação de nenhum vazamento, e por esse motivo, veio até a sede deste órgão para tentar conseguir solucionar o seu problema de forma pacífica e eficaz.

Pedido: Diante exposto requer o consumidor que que seja refaturado o valor da fatura do mês de setembro.

Notificamos ainda que V.S.^a deverá chegar impreterivelmente no horário marcado, bem como fica ciente, desde já, que a falta sem justificativa no prazo de 48 horas, à audiência acima designada, implicará no arquivamento de sua reclamação.

Maracanaú/CE, 10 de Janeiro de 2025 .

LUCAS RODRIGUES FREIRE

LUCAS RODRIGUES FREIRE - Atendente

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
Procon - Maracanaú

Recebi a presente notificação nesta data: 10/01/2025

Ass. do consumidor(a): Alan Rael Gomes dos Santos
ALAN Rael GOMES DOS SANTOS