

**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:** 2502056400100086301**DADOS DO CONSUMIDOR(A)****Consumidor(a):** MARIA ADECY DE FIGUEIREDO FERREIRA - CNPJ/CPF: 263.679.473-53**Endereço:** Rua 47 - 397 - Jereissati II - Maracanaú - CE - 61901-070**Telefone:** (85) 98839-8897**E-mail:** adocyfff@gmail.com**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 **20/03/2025 às 11:15** horas para audiência a ser realizada pelo(a) Conciliador(a) **ANTONIO JOSÉ DE VASCONCELOS SILVA**, via videoconferência através da plataforma Meet no link disponibilizado no quadro abaixo, ou compareça presencialmente na sede deste Procon localizado na Rua 04, nº 370, Jereissati I, Maracanaú/CE, 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:

Link da Audiência: <https://meet.google.com/mrm-fyha-jom>

Relato:

Relata a parte consumidora que, em sua residência, a fatura de água estava no nome de seu sobrinho e que sua fatura vinha no valor de R\$ 60,00 (sessenta reais). Porém, ao notar que as faturas estavam aumentando de valor, solicitou a troca para o seu nome. No entanto, os valores continuaram vindo mais altos que o normal.

A consumidora afirma que foi até a loja da empresa ora reclamada e foi informada de que deveria parcelar ou pagar as faturas. Mesmo sem condições, pediu dinheiro emprestado para manter as contas em dia.

A reclamante compareceu à sede deste órgão no dia 29 de janeiro de 2025 e, ao entrarmos em contato com a ouvidoria da Cagece via WhatsApp, solicitamos uma vistoria em sua residência,

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

sendo dado o prazo de **cinco dias úteis**. Porém, ninguém compareceu ao local. Assim, a consumidora retornou no dia 07 de fevereiro, quando novamente foi dado um prazo de **mais cinco dias úteis**.

Após esse prazo, um funcionário foi até sua residência e questionou se a caixa d'água era de fácil acesso. A consumidora informou que não, e o mesmo a orientou a contratar um serviço de caça-vazamentos. Ao contratar o serviço, foi constatado um vazamento do hidrômetro para a caixa d'água, e o problema foi resolvido.

A reclamante retornou à sede deste órgão para solicitar um reajuste nas faturas já pagas durante o período de vazamento, referentes aos seguintes meses: **Outubro de 2024**: R\$ 192,60 (cento e noventa e dois reais e sessenta centavos); **Novembro de 2024**: R\$ 115,40 (cento e quinze reais e quarenta centavos); **Dezembro de 2024**: R\$ 146,46 (cento e quarenta e seis reais e quarenta e seis centavos) e **Janeiro de 2025**: R\$ 323,22 (trezentos e vinte e três reais e vinte e dois centavos). Por esse motivo, veio até a sede deste órgão para tentar solucionar seu problema de forma pacífica e eficaz.

Pedido: Diante exposto a consumidora requer um reajuste e o ressarcimento dos valores pagos durante o período que estava com vazamento oculto.

Notificamos ainda que V.S.^a deverá entrar na sala de audiência virtual por meio do link disponibilizado ou comparecer presencialmente 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, 25 de Fevereiro de 2025 .

LUCAS RODRIGUES FREIRE - Atendente

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
Procon - Maracanaú

Recebi a presente notificação nesta data: 25/02/2025

Ass. do consumidor(a): Maria Adecy de Figueiredo Ferreira

MARIA ADECY DE FIGUEIREDO FERREIRA