



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: 2501056400100025301

Ao representante legal de:

DADOS DO FORNECEDOR

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 **13/02/2025 às 09:45 horas**, quando deverá apresentar defesa escrita/contestação 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, 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 trâmite do presente processo administrativo, nos termos dos arts. 45, 46 e 47 do Decreto 2.181/97.

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

E-mail:

Procurador(a): – **CPF:**

Telefone:

E-mail:

FATOS NARRADOS PELO CONSUMIDOR(A)

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

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

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 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.

Maracanaú/CE, 16 de Janeiro de 2025 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
DIRETORA EXECUTIVA
PROCON - MARACANAÚ

Recebido por (assinatura): _____



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ



GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ

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

Nome do funcionário/responsável (legível): _____