

**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:** 2502056400100086301

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 **20/03/2025 às 11:15** horas, via videoconferência através da plataforma Meet no link disponibilizado no quadro abaixo, ou compareça a audiência presencialmente na sede deste Procon localizado na Rua 04, nº 370, Jereissati I, Maracanaú/CE, 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 8.078/90, prosseguimento 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 apresentar 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.

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

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:** adecyfff@gmail.com



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ

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

FATOS NARRADOS PELO CONSUMIDOR(A)

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, 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.

Maracanaú/CE, 25 de Fevereiro de 2025 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
DIRETORA EXECUTIVA
PROCON - MARACANAÚ

Recebido por (assinatura): _____

Nome do funcionário/responsável (legível): _____