

NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA E APRESENTAÇÃO DE DEFESA**Número de Atendimento:** 2609056400100018301

Ao representante legal de:

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**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 **08/10/2026 às 11:00** horas, admitida a tolerância de até 10 (dez) minutos, 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, oportunidade em que poderá buscar a conciliação com o(a) consumidor(a). Fica, ainda, o fornecedor ciente de que deverá, no prazo de 10 (dez) dias, contados do recebimento desta notificação, apresentar defesa escrita/contestação presencialmente, ou enviando-a para o e-mail institucional protocolo_procon@maracanau.ce.gov.br, ou ainda inserindo-a de forma eletrônica no Sistema Proconsumidor, manifestando-se acerca dos fatos objeto da presente reclamação. Decorrida a audiência, este órgão apreciará, de forma definitiva, a fundamentação da reclamação apresentada pelo(a) consumidor(a) abaixo qualificado(a), 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 o 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 trazer 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/kfv-nvmj-dnj>

DADOS DO CONSUMIDOR(A)**Consumidor(a):** Maria Idelzuite Nascimento Silva - **CNPJ/CPF:** 937.115.143-91**Endereço:** Rua Teodora Martins - 211 A - Piratininga - Maracanaú - CE - 61905-305**Telefone:** (85) 98780-3240**FATOS NARRADOS PELO CONSUMIDOR(A)****Relato:**

A consumidora informa que há diversos meses vem recebendo faturas de água e esgoto com valores exorbitantemente altos e incompatíveis com o perfil de consumo do imóvel, o qual possui,

inclusive, poço. A título de exemplo, a fatura do mês de março de 2026 atingiu o valor de R\$ 915,39(novecentos e quinze reais e trinta e nove centavos).

Ao buscar atendimento junto à concessionária (Cagece), foi informada de que os valores seriam decorrentes do consumo real. Diante da impossibilidade de arcar com as cobranças e mantendo o desejo de efetuar o corte do serviço de fornecimento de água, foi impedida pela concessionária sob a justificativa de haver débitos pendentes.

Em 27/08/2026, a consumidora compareceu ao Procon e entrou em contato com a Ouvidoria da Cagece, ocasião em que foi constatado que não estava sendo realizada a leitura real do consumo, em razão da caixa de proteção do hidrômetro estar suja e embaçada. Na mesma data, foi solicitada a substituição do invólucro/caixa de proteção, sob o Protocolo nº 220693403.

Até a presente data, a concessionária não enviou equipe técnica à residência para efetuar a troca nem realizou a aferição do equipamento. Por conta disso, a consumidora retorna a este órgão em busca de intermediação.

Pedido:

•

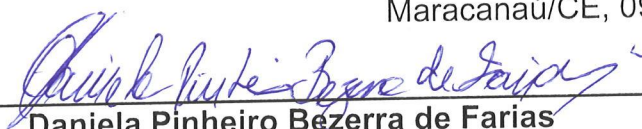
Requer:

Troca e Manutenção do Equipamento: Envio imediato de equipe técnica para a substituição da caixa de proteção embaçada e aferição do hidrômetro instalado no imóvel;

•

Revisão Faturamento (Faturas por Média/Estimativa): O recalculamento e a revisão de todas as faturas faturadas sem a medição real (inclusive a de março/2026 no valor de R\$ 915,39 e demais posteriores), ajustando-as ao consumo histórico real do imóvel após a regularização da leitura.

Maracanaú/CE, 09 de Setembro de 2026 .



Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
PROCON - Maracanaú

Recebido por(assinatura): _____

Nome do funcionário/responsável (legível): Aline Simões de Souza