



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

TERMO DE NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA - CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2609056400100018301

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

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 **08/10/2026 às 11:00** horas, admitida a tolerância de até 10 (dez) minutos, para audiência a ser realizada pelo(a) Conciliador(a) **LUANA DE SOUZA RODRIGUES**, 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/kfv-nvmj-dnj>

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.



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

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.

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, 09 de Setembro de 2026 .

Aline Ximenes de Souza

ALINE XIMENES DE SOUZA - Atendente

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
Procon - Maracanaú

Recebi a presente notificação nesta data: 09/06/2026

Ass. do consumidor(a): *Maria Salete de Almeida Silva*



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

Maria Idelzuite Nascimento Silva