



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: 2507056400100091301

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): ANA CELIA DA SILVA MOURA - **CNPJ/CPF:** 085.827.233-42

Endereço: Avenida Antonieta Araújo Ferreira - 198 C - Jereissati I - Maracanaú - CE - 61900-415

Telefone: (85) 99793-8331

E-mail: niinasilvamoura@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 **03/09/2025 às 09:00** 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/nim-seci-pds>

Relato:

A consumidora, conforme número de cliente 006127959, relata que solicitou a ligação de água junto à Cagece no começo do ano de 2025, tendo a referida companhia realizado a instalação externa do serviço. No entanto, a consumidora esclarece que não foi realizada a instalação interna, que seria de sua responsabilidade, motivo pelo qual não houve uso efetivo da água no imóvel.

Apesar disso, a consumidora passou a receber faturas mensais com valores considerados excessivos, mesmo sem o uso do serviço, o que a levou a não efetuar os pagamentos,



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

ocasionando o corte no fornecimento de água. Após o corte, as faturas continuaram a ser emitidas com cobrança de esgoto, o que a consumidora considera indevido, uma vez que não houve utilização da água nem funcionamento do sistema interno.

Diante da situação, a consumidora dirigiu-se a uma loja de atendimento da Cagece, onde realizou um acordo de parcelamento da dívida e solicitou o cancelamento do esgoto. No entanto, insatisfeita com os valores cobrados, buscou auxílio junto ao Procon.

Em contato com a Cagece, o Procon foi informado de que a única solução apresentada seria a realização de um novo parcelamento, proposta que a consumidora não aceitou, por considerar os valores incompatíveis com o uso real do imóvel, que possui apenas uma pia e um vaso sanitário, além de reforçar novamente que a instalação interna nunca foi concluída.

Pedido:

Dessa forma, a consumidora solicita o refaturamento das faturas, levando em consideração a ausência de consumo e de utilização do serviço, bem como a revisão das cobranças relacionadas ao esgoto, entendendo serem indevidas frente à realidade do imóvel e ao não uso da água desde a ligação inicial.

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, 30 de Julho de 2025 .

ALINE XIMENES DE SOUZA - Atendente

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
Procon - Maracanaú

Recebi a presente notificação nesta data: 30/07/2025

Ass. do consumidor(a): _____

ANA CELIA DA SILVA MOURA