

TERMO DE NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA - CONSUMIDOR**Número de Atendimento:** 2601056400100005301**DADOS DO CONSUMIDOR(A)****Consumidor(a):** LANA MARA DA SILVA DE SOUSA - **CNPJ/CPF:** 061.787.783-17**Endereço:** Travessa Sete de Setembro - 42 A - Pajuçara - Maracanaú - CE - 61932-472**Telefone:** (85) 99650-0076**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 **05/02/2026 às 10:00** 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/qgj-oizd-zhw>

Relato:

Relata a consumidora, conforme número de inscrição nº 012973815, que suas faturas de abastecimento de água passaram a apresentar valores excessivamente elevados a partir do mês de maio de 2025. Informa que, diante da situação, entrou em contato diversas vezes com a concessionária Cagece, ocasião em que foram realizados refaturamentos; contudo, os valores permaneceram incompatíveis com sua realidade de consumo. Tal situação perdurou por vários meses, resultando no acúmulo das faturas, na impossibilidade de pagamento e, consequentemente, no corte do fornecimento de água. Diante disso, a consumidora viu-se obrigada a realizar o parcelamento do débito, embora continuasse registrando reclamações administrativas, todas sem êxito.

Acrescenta que, em novembro de 2025, protocolou requerimento formal contestando os valores cobrados, destacando que em sua residência residem apenas ela e duas crianças, possuindo somente um chuveiro e duas torneiras, além de não dispor de caixa d'água, o que reforça a incompatibilidade do consumo faturado. Todavia, ainda não obteve qualquer resposta por parte da concessionária, razão pela qual recorreu a este órgão para fins de intermediação.

Pedido: Requer, por fim, o refaturamento das faturas cobradas em desacordo com sua efetiva realidade de consumo.

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, 05 de Janeiro de 2026 .

ALINE XIMENES DE SOUZA - Atendente

**Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
Procon - Maracanaú**

Recebi a presente notificação nesta data: 05/01/2026

Ass. do consumidor(a): Lana Mara da Silva de Sousa

LANA MARA DA SILVA DE SOUSA