



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: 2512056400100004301

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 **07/01/2026 às 11:00** 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 ou encaminha-la para o e-mail institucional protocolo_procon@maracanau.ce.gov.br, ou ainda, inserir no prazo de 10 (dez) dias corridos, a contar da data de realização da audiência, em resposta eletrônica, em relação aos fatos ora notificados, 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(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.

Email institucional para protocolo de

Link da Audiência: <https://meet.google.com/vgm-zboj-bxd>



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

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): LILIENNY RODRIGUES SOUSA ALVES - **CNPJ/CPF:** 606.574.113-29

Endereço: Rua Doutor Iran - 336 A - Boa Esperança - Maracanaú - CE - 61935-240

Telefone: (98) 98185-1574

E-mail: lieny.sousa1107@gmail.com

FATOS NARRADOS PELO CONSUMIDOR(A)

Relato:

Relata a consumidora, inscrita sob o nº 9083669, que suas faturas de água costumavam ser emitidas no valor aproximado de R\$ 150,00. Entretanto, passaram a apresentar elevação significativa, variando entre R\$ 300,00 e R\$ 350,00, até que a fatura referente ao mês de julho de 2025 foi emitida no valor de R\$ 1.036,19. Diante dessa situação, a consumidora procurou a Cagece, ocasião em que uma equipe técnica realizou vistoria no hidrômetro e não constatou vazamentos. Apesar de não concordar com a cobrança, acabou aderindo ao parcelamento ofertado, após isso as faturas retornaram à normalidade.

Informa que, no dia 15/11/2025, ao sair de sua residência, identificou um vazamento de água. Novamente dirigiu-se à Cagece, que enviou uma equipe ao local. Os técnicos procederam à quebra da calçada para verificar a origem do problema. Ressalta que, em momento algum, houve qualquer intervenção de sua parte no hidrômetro. Após a vistoria, a equipe emitiu um termo de ocorrência, mas o vazamento persistiu.

Relata, ainda, que ao retornar à Cagece, foi surpreendida com a informação de que havia sido aplicada uma multa no valor de R\$ 3.500,00, sob a alegação de violação da cúpula do hidrômetro. A consumidora contestou imediatamente, afirmando jamais ter manipulado o equipamento. A atendente orientou que apresentasse contestação por escrito, de próprio punho. Informa, também, que registrou boletim de ocorrência e questionou a situação do hidrômetro, tendo em vista que o vazamento continuava. Como resposta, foi-lhe sugerido que mantivesse o hidrômetro desligado, sendo-lhe informado o prazo de 30 dias para retorno.

A consumidora declara sentir-se prejudicada, uma vez que precisa ligar e desligar o hidrômetro constantemente, além de demonstrar preocupação com o valor da próxima fatura. Em razão dos transtornos, buscou o Procon para intermediação.

Pedido: Requer, assim, a revisão da fatura no valor de R\$ 1.036,19, o cancelamento da multa de R\$ 3.500,00, bem como a imediata resolução do vazamento no imóvel.

Maracanaú/CE, 02 de Dezembro de 2025 .

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
DIRETORA EXECUTIVA
PROCON - MARACANAÚ



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

Recebido por(assinatura):_____

Nome do funcionário/responsável (legível):_____