



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: 2505056400100057301

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): AUGUSTA BEATRIZ COSTA VIANA - **CNPJ/CPF:** 622.474.263-44

Endereço: Rua Luzanira Fermon - 83, AP-103 - Pajuçara - Maracanaú - CE - 61932-720

Telefone: (85) 92164-5785

E-mail: ac.beatrizviana@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 **25/06/2025 às 09:45** 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: PROCESSO: <https://meet.google.com/inf-fkqc-bfm>

Relato:

A consumidora, conforme número de cliente 0012014311, relata que, nos meses de março e abril de 2025, foi informada sobre a ocorrência de um suposto vazamento de água, que teria gerado faturas nos valores de R\$ 10.220,22 (dez mil, duzentos e vinte reais e vinte e dois centavos) e R\$ 4.036,14 (quatro mil, trinta e seis reais e quatorze centavos), respectivamente.

Inconformada com os valores cobrados, a consumidora entrou em contato com a Companhia de Água e Esgoto do Ceará – CAGECE, tendo sido registrados os seguintes protocolos de atendimento: 199147240, 199963261 e 199961207.



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

Após análise por parte da concessionária, foi constatado que não houve vazamento compatível com os valores elevados inicialmente cobrados. No entanto, a CAGECE identificou a existência de um vazamento oculto na tubulação localizada nas proximidades do hidrômetro da residência da consumidora. Como resultado, foram emitidas duas novas faturas, com valores refaturados de R\$ 474,69 (quatrocentos e setenta e quatro reais e sessenta e nove centavos) cada.

A consumidora, no entanto, informa que suas faturas mensais costumam variar entre R\$ 75,00 (setenta e cinco reais) e R\$ 80,00 (oitenta reais). Ressalta, ainda, que em nenhum momento esteve presente durante as vistorias realizadas pela empresa e que, por permanecer fora de casa durante todo o dia, considera incompatível o consumo registrado.

Pedido:

Dessa forma, a consumidora manifesta sua discordância quanto aos valores refaturados e requer o **refaturamento das faturas** mencionadas, uma vez que não reconhece o consumo registrado e entende que os valores cobrados não refletem sua realidade de uso.

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, 20 de Maio de 2025 .

ALINE XIMENES DE SOUZA - Atendente

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
Procon - Maracanaú

Recebi a presente notificação nesta data: 20/05/2025

Ass. do consumidor(a): _____

AUGUSTA BEATRIZ COSTA VIANA