

TERMO DE NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA - CONSUMIDOR**Número de Atendimento:** 2510056400100004301**DADOS DO CONSUMIDOR(A)****Consumidor(a):** FRANCISCA ALVES DE OLIVEIRA - **CNPJ/CPF:** 313.443.133-53**Endereço:** Avenida Edson Magalhães - 9 A - Industrial - Maracanaú - CE - 61925-315**Telefone:** (85) 98912-1474**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 **05/11/2025 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/dtr-pqcv-ujs>

Relato:

Relata a consumidora, conforme sua inscrição 1991922 junto à concessionária, que suas faturas de consumo de água vinham sendo emitidas regularmente, e que, embora o hidrômetro da residência esteja localizado em área interna, a leitura sempre foi realizada mensalmente pelos funcionários da empresa CAGECE, uma vez que a consumidora se mantém atenta e presente para permitir o acesso.

Contudo, no mês de Setembro de 2025, a fatura foi emitida com valor extremamente elevado, alcançando aproximadamente R\$ 3.000,00 (três mil reais). Posteriormente, esse valor foi retificado para cerca de R\$ 1.221,04 (mil, duzentos e vinte e um reais e quatro centavos), o que, ainda assim, é considerado abusivo e injustificável pela consumidora, que afirma não haver qualquer vazamento no imóvel.

Em busca de esclarecimentos, a consumidora dirigiu-se a um posto de atendimento da CAGECE, onde foi informada de que o valor atual seria referente a "leituras não registradas" nos meses anteriores. Segundo a empresa, a consumidora teria sido cobrada, durante um período, por um consumo médio de 12m³ a 13m³, quando, na realidade, o consumo real estimado seria de 24m³ mensais.

A consumidora, no entanto, contesta tal justificativa, alegando que não foi previamente informada da suposta diferença, tampouco recebeu qualquer aviso sobre falhas na leitura anterior. Além

disso, reforça que a medição sempre foi realizada de forma presencial e visualizada pela própria consumidora, não sendo plausível a alegação de que a leitura não era registrada.

Diante da ausência de transparência e da cobrança considerada excessiva, a consumidora recorre ao Procon na tentativa de solução amigável para o caso.

Pedido:

Requer o refaturamento da fatura no valor de R\$ 1.221,04 (mil, duzentos e vinte e um reais e quatro centavos), com base em média de consumo real e justo, compatível com os meses anteriores, descartando-se cobranças retroativas não devidamente justificadas e previamente comunicadas.

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, 01 de Outubro de 2025 .

ALINE XIMENES DE SOUZA - Atendente

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

Recebi a presente notificação nesta data: 01/10/2025

Ass. do consumidor(a): _____

FRANCISCA ALVES DE OLIVEIRA