



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: 2510056400100004301

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 **05/11/2025 às 09:00** 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/dtr-pqcv-ujs>



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

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

FATOS NARRADOS PELO CONSUMIDOR(A)

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.

Maracanaú/CE, 01 de Outubro de 2025 .



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

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
DIRETORA EXECUTIVA
PROCON - MARACANAÚ

Recebido por(assinatura):_____

Nome do funcionário/responsável (legível):_____