



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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: 2507056400100096301

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 **03/09/2025 às 10:30** 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 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.

Link da Audiência: <https://meet.google.com/usm-dkyh-mvs>

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): VERA LUCIA DE OLIVEIRA TÁVORA - **CNPJ/CPF:** 123.662.773-34

Endereço: Rua 59 - 56 - Jereissati II - Maracanaú - CE - 61901-230



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

FATOS NARRADOS PELO CONSUMIDOR(A).

Relato:

A consumidora com número de cliente 4332393 informa que, até o ano de 2024, as faturas de água vinham com valores compatíveis com seu consumo habitual. Contudo, nesse mesmo ano, o hidrômetro de sua residência foi quebrado e substituído pela concessionária sem sua autorização ou qualquer tipo de aviso prévio.

Após a troca do equipamento, as faturas passaram a vir com valores excessivamente altos e incompatíveis com seu padrão de consumo, o que causou grande estranheza. Em determinada ocasião, mesmo não concordando com os valores cobrados, foi obrigada a realizar um parcelamento para obter o religamento do fornecimento de água, que havia sido interrompido.

A consumidora destaca que aceitou o parcelamento por necessidade, uma vez que é idosa, aposentada, com renda limitada, e reside com uma criança com deficiência mental, necessitando de água para garantir condições mínimas de higiene e cuidado. Diante disso, não teve alternativa a não ser fazer o parcelamento, mesmo sem concordar com os valores cobrados, mas nos meses posteriores as suas faturas continuaram vindo com valores altíssimos.

Sem obter solução junto à concessionária, a consumidora buscou o Procon como forma de intermediação e apoio.

Pedido:

A revisão das faturas emitidas.

O refaturamento com base no histórico de consumo anterior e de acordo com sua real necessidade de uso.

Maracanaú/CE, 31 de Julho de 2025 .

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
DIRETORA EXECUTIVA
PROCON - MARACANAÚ

Recebido por(assinatura): _____

Nome do funcionário/responsável (legível): _____