



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: 2505056400100057301

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 **25/06/2025 às 09:45** 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/inf-fkqc-bfm>

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



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

Telefone: (85) 92164-5785

E-mail: ac.beatrizviana@gmail.com

FATOS NARRADOS PELO CONSUMIDOR(A)

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.

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.

Maracanaú/CE, 20 de Maio de 2025 .

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
DIRETORA EXECUTIVA
PROCON - MARACANAÚ

Recebido por(assinatura): _____

Nome do funcionário/responsável (legível): _____