



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: 2507056400100096301

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

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 **03/09/2025 às 10:30** 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/usm-dkyh-mvs>

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.



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

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.

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, 31 de Julho de 2025 .

ALINE XIMENES DE SOUZA - Atendente

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
Procon - Maracanaú

Recebi a presente notificação nesta data: 31/07/2025

Ass. do consumidor(a): _____

VERA LUCIA DE OLIVEIRA TÁVORA