



GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ

COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR – PROCON MARACANAÚ

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 25.01.0564.001.00051-3

Data/Hora de Abertura: 21/01/2025 às 08:35:37

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Atendente Técnico do Atendimento: LUCAS RODRIGUES FREIRE

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: MARY LANE DE FREITAS GALVÃO

CPF do Consumidor: 070.541.473-67

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
Cagece	Companhia de Água e Esgoto do Ceará	07.040.108/0001-57	25.01.0564.001.00051-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Água, Energia, Gás

Assunto: Água e Esgoto

Problema: Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato

Relato:

Relata a parte consumidora, com o número de cliente 4343760, que sua fatura da Cagece do mês de novembro de 2024, veio com o valor mais alto que o normal, totalizando R\$ 140,06 (cento e quarenta reais e seis centavos). Então a consumidora entrou em contato com a empresa ora reclamada, e solicitou uma vistoria em sua residência. Na vistoria, foi relatado que não foi encontrado nenhum vazamento oculto e que não havia problema algum com o hidrômetro, mas o fiscal lhe informou que foi faturado errado, então solicitou o e-mail da consumidora e informou que a mesma deveria aguardar até que chegasse a nova fatura em seu e-mail. Após alguns dias



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ

**COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR –
PROCON MARACANAÚ**

esperando, afirma que não recebeu nenhum e-mail referente a nova fatura, então dirigiu-se até a loja, onde informaram, que não tinha nenhuma fatura para ser faturada, e que pelo fato de não ter ocorrido nenhum vazamento, esse valor estava correto, e que se veio alta, foi por conta do consumo da reclamante. Por ter ciência, de que não consumiu mais do que os meses anteriores, a consumidora veio até a sede deste órgão para tentar conseguir solucionar o seu problema de forma pacífica e eficaz.

Pedido: diante exposto requer a consumidora que seja faturado o valor do mês de novembro de 2024

TRATATIVAS

21/01/2025 - **Telefone**

Fornecedor: Companhia de Água e Esgoto do Ceará

Resultado por Fornecedor: Resolvida

Resposta do Fornecedor:

CERTIDÃO

TRATATIVA POR TELEFONE

PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO

Número de Atendimento: 2501056400100051301

Reclamante/Consumidor(a): MARY LANE DE FREITAS GALVÃO , **CNPJ/CPF:** 070.541.473 , **Endereço:** Rua 64 - 381 - Jereissati II - Maracanaú - CE - 61901-280 , **Telefone:** (85) 99275-5550 , **E-mail:** MARYLANEGALVAO32@GMAIL.COM .

Procurador(a): , **CNPJ/CPF:** , **Telefone:** , **E-mail:** .

Reclamado/Fornecedor: Companhia de Água e Esgoto do Ceará , **CPF/CNPJ:** c , **Endereço:** Rua Desembargador Lauro Nogueira - Nº 1500 - SHOPPINGRIOMAR - PISO E2 - LOJA 247 - Papicu - Fortaleza - CE - 60176-065 .

Certifico para os devidos fins, que o(a) Consumidor(a) Sr(a). MARY LANE DE FREITAS GALVÃO , compareceu a este Órgão de Defesa do Consumidor (Procon Municipal de Maracanaú) para fazer uma reclamação nos termos abaixo:



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ



GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ

**COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR –
PROCON MARACANAÚ**

Relato:

Relata a parte consumidora, com o número de cliente 4343760, que sua fatura da Cagece do mês de novembro de 2024, veio com o valor mais alto que o normal, totalizando R\$ 140,06 (cento e quarenta reais e seis centavos). Então a consumidora entrou em contato com a empresa ora reclamada, e solicitou uma vistoria em sua residência. Na vistoria, foi relatado que não foi encontrado nenhum vazamento oculto e que não havia problema algum com o hidrômetro, mas o fiscal lhe informou que foi faturado errado, então solicitou o e-mail da consumidora e informou que a mesma deveria aguardar até que chegasse a nova fatura em seu e-mail. Após alguns dias esperando, afirma que não recebeu nenhum e-mail referente a nova fatura, então dirigiu-se até a loja, onde informaram, que não tinha nenhuma fatura para ser faturada, e que pelo fato de não ter ocorrido nenhum vazamento, esse valor estava correto, e que se veio alta, foi por conta do consumo da reclamante. Por ter ciência, de que não consumiu mais do que os meses anteriores, a consumidora veio até a sede deste órgão para tentar conseguir solucionar o seu problema de forma pacífica e eficaz.

Pedido: diante exposto requer a consumidora que seja faturado o valor do mês de novembro de 2024

Diante da solicitação do reclamante, confirmo que após tratativa realizada por telefone junto a Empresa Companhia de Água e Esgoto do Ceará, que apresentou a seguinte proposta de acordo para o(a) Consumidor(a) MARY LANE DE FREITAS GALVÃO, onde sua fatura no valor de R\$ 140,06 (cento e quarenta reais e seis centavos) foi ajustada para R\$ 79,73 (setenta e nove reais e setenta e três centavos). Após análise da proposta pelo(a) consumidor(a), este(a) aceitou e deu sua demanda como resolvida.

Por isto, e ACORDO FIRMADO entre as partes desta reclamação, encaminho a presente demanda ao Setor Jurídico para análise, determinação e demais atos que entender necessários.

Nada mais para constar no momento, vai assinado pelo(a) atendente e pelo(a) consumidor(a).

Maracanaú, 21 de Janeiro de 2025.

LUCAS RODRIGUES FREIRE

LUCAS RODRIGUES FREIRE (Atendente)



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ

**COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR –
PROCON MARACANAÚ**

Mary Lane de Freitas Galvão

MARY LANE DE FREITAS GALVÃO (Consumidor(a))