

**PROCON**
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ**GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ****COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR –
PROCON MARACANAÚ****DADOS DO ATENDIMENTO****Número do Acompanhamento:** 25.01.0564.001.00064-3**Data/Hora de Abertura:** 28/01/2025 às 10:33:49**Credenciada:** Procon Municipal de Maracanaú - CE**Posto de Atendimento:** Procon Municipal de Maracanaú - CE**Técnico do Atendimento:** LUCAS RODRIGUES FREIRE**Origem do Atendimento:** Presencial**DADOS DO CONSUMIDOR****Nome do Consumidor:** FRANK PIRES DE AQUINO**CPF do Consumidor:** 020.016.793-60**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	25.01.0564.001.00064-301

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 que, em sua fatura da Cagece referente ao mês de 01/2025, o consumo foi de 55m³ (cinquenta e cinco metros cúbicos), gerando a fatura no valor de R\$ 725,32 (setecentos e vinte e cinco reais e trinta e dois centavos). Esse valor é considerado exorbitante, destoando das faturas dos meses anteriores, cuja média, referente aos 6 (seis) meses anteriores à fatura citada, foi de 19,83m³ (dezenove metros cúbicos).



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ

COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR – PROCON MARACANAÚ

A fatura do mês de dezembro de 2024 não foi entregue na residência do consumidor. O mesmo afirma que só soube do valor de R\$ 312,01 (trezentos e doze reais e um centavo) porque, na fatura de janeiro de 2025, veio um aviso de corte.

O consumidor, então, solicitou uma vistoria. No dia 22/01/2025, o fiscal foi até a sua residência, porém não foi constatado nenhum vazamento nem problema com o hidrômetro. O fiscal informou que o consumidor deveria esperar até o dia 23/01/2025 para a visita de outro fiscal, para que o consumo fosse analisado e o valor reajustado. No entanto, até a presente data, isso não ocorreu.

O reclamante afirma que, no mês de maio de 2024, já teve outros problemas com a empresa ora reclamada, ocasião em que também solicitou vistoria, no dia 09/05/2024, referente a um vazamento oculto. No dia 22/05/2024, veio o resultado de que sua residência apresentava, de fato, vazamentos. Posteriormente, o consumidor realizou o serviço de troca de encanação.

Após o reparo, foi solicitado à empresa a redução dos valores cobrados anteriormente. Contudo, foi informado que as próximas faturas seriam reduzidas com o passar do tempo, o que não ocorreu. Assim, em setembro de 2024, como não houve redução dos valores, o consumidor solicitou uma vistoria no hidrômetro, pela qual foi cobrado o valor de R\$ 50,00 (cinquenta reais). Apesar disso, não foi constatado nenhum erro no equipamento, e novamente foi informado que os valores seriam diminuídos com o tempo.

O reclamante ainda não concorda com os valores faturados nos meses de 12/2024 e 01/2025, principalmente após a comprovação de que não há vazamentos. Por esse motivo, veio até a sede deste órgão para tentar solucionar seu problema de forma pacífica e eficaz.

Pedido: Diante exposto requer o consumidor que seja revisado os valores do mês 12/24 e 01/25.

TRATATIVAS

28/01/2025 - Audiência

Situação: Aberta