

**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:** 25.01.0564.001.00057-3**Data/Hora de Abertura:** 23/01/2025 às 15:36:13**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:** MARIA DAS DORES FROTA DA SILVA**CPF do Consumidor:** 026.993.913-01**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	25.01.0564.001.00057-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO**Como Comprou/Contratou:** Loja física**Área:** Água, Energia, Gás**Assunto:** Água e Esgoto**Problema:** Dados pessoais ou financeiros incorretos / desatualizados – dificuldade de retificação**Relato:**

Relata a parte consumidora que no mês de setembro de 2024 recebeu sua fatura da Cagece, com o consumo mais alto que o normal, atingindo (36m³), e a fatura veio no valor de R\$ 341,38 (trezentos e quarenta e um reais e trinta e oito centavos). Se for analisar a média do seu consumo de acordo com os 6 meses anterior da fatura de setembro, a média é de (13 m³), e a fatura do mês de outubro o consumo foi de (10m³); a de novembro (9m³) e a de dezembro (8m³). A consumidora então solicitou a vistoria de vazamento oculto, onde não foi encontrado nenhum erro, e foi solicitado também a vistoria no hidrômetro, onde foi constatado de que o mesmo estava



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ

COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR – PROCON MARACANAÚ

com com erro, e por esse motivo realizaram a substituição do hidrômetro, porém mesmo tendo comprovado de que o erro estava no hidrômetro, até a presente data ainda não houve nenhuma notificação referente a reajuste da fatura do mês de setembro. A reclamante afirma que já recebeu uma notificação de corte sobre referente a essa fatura, e por esse motivo 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 reavaliado a fatura do mês de setembro.

TRATATIVAS

23/01/2025 - **Audiência**

Situação: Aberta