

**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: 25.09.0564.001.00002-3**Data/Hora de Abertura:** 01/09/2025 às 12:35:06**Credenciada:** Procon Municipal de Maracanaú - CE**Posto de Atendimento:** Procon Municipal de Maracanaú - CE**Técnico do Atendimento:** ALINE XIMENES DE SOUZA**Origem do Atendimento:** Presencial**DADOS DO CONSUMIDOR**

Nome do Consumidor: CARLOS HENRIQUE ROCHA DE SOUSA**CPF do Consumidor:** 831.885.333-49**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	25.09.0564.001.00002-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física**Área:** Água, Energia, Gás**Assunto:** Água e Esgoto**Problema:** Renegociação / parcelamento de dívida**Relato:**

O consumidor, identificado pelo número de cliente 5229081, relata que, desde o ano passado, suas faturas começaram a apresentar valores elevados. Diante da suspeita de inconsistência, procurou a Cagece para a realização de uma verificação. A empresa enviou um técnico ao local, que não identificou nenhum vazamento na rede externa. Foi então recomendado que o consumidor contratasse um serviço particular, o qual constatou a existência de um vazamento



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

interno, que foi devidamente reparado. Posteriormente, o consumidor solicitou à Cagece a revisão dos valores das faturas, porém o pedido foi indeferido, tendo sido oferecida como alternativa apenas a realização de um acordo, cuja entrada era considerada excessivamente alta.

No entanto, em virtude do acúmulo dos valores referentes às faturas emitidas durante todo esse período, os montantes tornaram-se excessivamente elevados, impossibilitando o pagamento pelo consumidor, que atualmente encontra-se em licença médica, aguardando perícia pelo INSS e sem receber qualquer remuneração.

Diante dessa situação, o consumidor buscou a intermediação do Procon na busca por uma solução adequada.

Pedido: Requer-se o refaturamento das faturas com valores condizentes à realidade do consumo efetivo ou, alternativamente, a negociação de um acordo que seja financeiramente viável para o consumidor.

TRATATIVAS

01/09/2025 - **Audiência**

Situação: Aberta