



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: 25.07.0564.001.00091-3

Data/Hora de Abertura: 30/07/2025 às 10:43:50

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: ANA CELIA DA SILVA MOURA

CPF do Consumidor: 085.827.233-42

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	25.07.0564.001.00091-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Água, Energia, Gás

Assunto: Água e Esgoto

Problema: Renegociação / parcelamento de dívida

Relato:

A consumidora, conforme número de cliente 006127959, relata que solicitou a ligação de água junto à Cagece no começo do ano de 2025, tendo a referida companhia realizado a instalação externa do serviço. No entanto, a consumidora esclarece que não foi realizada a instalação interna, que seria de sua responsabilidade, motivo pelo qual não houve uso efetivo da água no imóvel.



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

Apesar disso, a consumidora passou a receber faturas mensais com valores considerados excessivos, mesmo sem o uso do serviço, o que a levou a não efetuar os pagamentos, ocasionando o corte no fornecimento de água. Após o corte, as faturas continuaram a ser emitidas com cobrança de esgoto, o que a consumidora considera indevido, uma vez que não houve utilização da água nem funcionamento do sistema interno.

Diante da situação, a consumidora dirigiu-se a uma loja de atendimento da Cagece, onde realizou um acordo de parcelamento da dívida e solicitou o cancelamento do esgoto. No entanto, insatisfeita com os valores cobrados, buscou auxílio junto ao Procon.

Em contato com a Cagece, o Procon foi informado de que a única solução apresentada seria a realização de um novo parcelamento, proposta que a consumidora não aceitou, por considerar os valores incompatíveis com o uso real do imóvel, que possui apenas uma pia e um vaso sanitário, além de reforçar novamente que a instalação interna nunca foi concluída.

Pedido:

Dessa forma, a consumidora solicita o refaturamento das faturas, levando em consideração a ausência de consumo e de utilização do serviço, bem como a revisão das cobranças relacionadas ao esgoto, entendendo serem indevidas frente à realidade do imóvel e ao não uso da água desde a ligação inicial.

TRATATIVAS

30/07/2025 - Audiência

Situação: Aberta