



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: 25.05.0564.001.00089-3

Data/Hora de Abertura: 28/05/2025 às 14:51:43

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: ANTONIO JOSE BEZERRA DO NASCIMENTO

CPF do Consumidor: 440.844.633-53

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	25.05.0564.001.00089-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Água, Energia, Gás

Assunto: Água e Esgoto

Problema: Cobrança por serviço não fornecido/ em desacordo com a utilização / fora do prazo

Relato:

Relata o consumidor, cliente de número 010117520, que, possui uma residência que permaneceu fechada por determinado período e, ao decidir retomar sua utilização, solicitou à Cagece a religação do fornecimento de água.



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

Entretanto, após a religação, o consumidor passou a receber faturas com cobrança de esgoto, mesmo não utilizando.

Buscando esclarecimentos, o consumidor dirigiu-se à unidade de atendimento da Cagece, onde foi informado de que a medição e cobrança do serviço de esgoto são realizadas por uma empresa terceirizada, sendo orientado a "procurar os seus direitos", o que demonstra descaso e falta de assistência adequada ao cliente.

Inconformado com a cobrança indevida, e por não reconhecer os valores lançados em suas faturas, o consumidor optou por não efetuar o pagamento. Como consequência, teve o fornecimento de água cortado de forma automática, mesmo diante da controvérsia existente.

Diante da ausência de solução pela concessionária, o consumidor buscou o Procon para intermediação e solução eficaz do problema.

Pedido:

- O consumidor requer:
 - O refaturamento das contas emitidas, com exclusão dos valores referentes ao serviço de esgotamento sanitário, uma vez que este não é utilizado pelo consumidor;
 - A suspensão de cobranças futuras indevidas.

TRATATIVAS

28/05/2025 - **Audiência**

Situação: Aberta