

**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:** 25.03.0564.001.00024-3**Data/Hora de Abertura:** 14/03/2025 às 10:19:57**Credenciada:** Procon Municipal de Maracanaú - CE**Posto de Atendimento:** Procon Municipal de Maracanaú - CE**Técnico do Atendimento:** PAULO DAVI PESSOA BASTOS PONTES**Origem do Atendimento:** Presencial**DADOS DO CONSUMIDOR****Nome do Consumidor:** FRANCISCA NATIELE DA SILVA CUNHA**CPF do Consumidor:** 025.938.773-83**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	25.03.0564.001.00024-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO**Como Comprou/Contratou:** Loja física**Área:** Água, Energia, Gás**Assunto:** Água e Esgoto**Problema:** Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores

Relato: Relata a consumidora: Ao notar que sua fatura de fevereiro de 2025 veio com valor elevado, fora do consumo e da média mensal, ela entrou em contato com a empresa ora reclamada para saber o que tinha acontecido, e ficou agendada uma visita. Entretanto, continua a consumidora, os técnicos não foram e quando ela entrou em contato com a empresa, lhe informaram que uma equipe tinha ido dia 11/03/2025 às 17h, porém nesse horário a consumidora estava em casa. Sem mais êxito de contato com a reclamada, ela se dirigiu a sede deste órgão pra uma tratativa eficaz.

Pedido: Diante do exposto, a consumidora requer que seja revisto o valor de sua fatura.



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ

**COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR –
PROCON MARACANAÚ**

TRATATIVAS

14/03/2025 - **Telefone**

Fornecedor: Companhia de Água e Esgoto do Ceará

Resultado por Fornecedor: Resolvida

Resposta do Fornecedor:

CERTIDÃO

TRATATIVA POR TELEFONE

PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO

Número de Atendimento: 2503056400100024301

Reclamante/Consumidor(a): FRANCISCA NATIELE DA SILVA CUNHA , **CNPJ/CPF:** 025.938.773-83 , **Endereço:** Rua 135 - 151 - Timbó - Maracanaú - CE - 61936-380 , **Telefone:** (85) 98761-5577 , **E-mail:** .

Procurador(a): , **CNPJ/CPF:** , **Telefone:** , **E-mail:** .

Reclamado/Fornecedor: Companhia de Água e Esgoto do Ceará , **CPF/CNPJ:** c , **Endereço:** Rua Desembargador Lauro Nogueira - Nº 1500 - SHOPPINGRIOMAR - PISO E2 - LOJA 24 - Papicu - Fortaleza - CE - 60176-065 .

Certifico para os devidos fins, que o(a) Consumidor(a) Sr(a). FRANCISCA NATIELE DA SILVA CUNHA , compareceu a este Órgão de Defesa do Consumidor (Procon Municipal de Maracanaú) para fazer uma reclamação nos termos abaixo:

Relato: Relata a consumidora: Ao notar que sua fatura de fevereiro de 2025 veio com valor elevado, fora do consumo e da média mensal, ela entrou em contato com a empresa ora reclamada para saber o que tinha acontecido, e ficou agendada uma visita. Entretanto, continua a consumidora, os técnicos não foram e quando ela entrou em contato com a empresa, lhe informaram que uma equipe tinha ido dia 11/03/2025 às 17h, porém nesse horário a consumidora estava em casa. Sem mais êxito de contato com a reclamada, ela se dirigiu a sede deste órgão pra uma tratativa eficaz.

Pedido: Diante do exposto, a consumidora requer que seja revisto o valor de sua fatura.



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ



GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ

**COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR –
PROCON MARACANAÚ**

Diante da solicitação do reclamante, confirmo que após tratativa realizada por telefone junto a Empresa Companhia de Água e Esgoto do Ceará, que (apresentou a seguinte proposta de acordo para a Consumidora onde ficou agendada uma visita para atualização cadastral para que seja feita a análise da fatura. Após análise da proposta pela consumidora, esta aceitou e deu sua demanda como resolvida.

Dito isto, e ACORDO FIRMADO entre as partes desta reclamação, encaminho a presente demanda ao Setor Jurídico para análise, determinação e demais atos que entender necessários.

Nada mais para constar no momento, vai assinado pelo(a) atendente e pelo(a) consumidor(a).

Maracanaú, 14 de Março de 2025 .

Paulo Davi Pessoa Bastos Pontes

PAULO DAVI PESSOA BASTOS PONTES (Atendente)

Francisca Natiele da Silva Cunha

FRANCISCA NATIELE DA SILVA CUNHA (Consumidor(a))