

**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:** 25.02.0564.001.00035-3**Data/Hora de Abertura:** 07/02/2025 às 09:59:32**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 GERLENE MAIA**CPF do Consumidor:** 581.525.043-00**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	25.02.0564.001.00035-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO**Como Comprou/Contratou:** Loja física**Área:** Água, Energia, Gás**Assunto:** Água e Esgoto**Problema:** Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato**Relato:**

Relata a parte consumidora que possui uma residência e que, de 2011 (dois mil e onze) até 2022 (dois mil e vinte e dois), o imóvel permaneceu fechado, sem ninguém residindo no local. Porém, em 2022 (dois mil e vinte e dois), a consumidora solicitou o religamento do fornecimento de água, pois pretendia alugar o imóvel. Ao solicitar a ligação, foi informada de que o hidrômetro havia sido retirado da residência, mas que a Cagece disponibilizaria outro. O locatário acabou desistindo de alugar o imóvel, e a consumidora continuou sendo a titular. Até a presente data, o local permanece fechado. A reclamante afirma que, no final de março de 2024 (dois mil e vinte e



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ

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

quatro), foi realizado o desligamento do fornecimento de água de outra residência, onde a consumidora reside. Assim, no dia 02 (dois) de abril de 2024 (dois mil e vinte e quatro), ao comparecer a uma loja da empresa reclamada, foi informada de que havia em seu nome uma multa no valor de R\$ 10.252,50 (dez mil, duzentos e cinquenta e dois reais e cinquenta centavos), referente a um termo de ocorrência (notificação por medidor desconectado da ligação). A consumidora contesta o valor elevado da multa, pois, em 2011 (dois mil e onze), o local era ocupado por uma empresa, e atualmente a cobrança está sendo feita como se o imóvel ainda fosse um estabelecimento comercial. No entanto, a consumidora solicitou a religação como pessoa física, uma vez que, desde 2011 (dois mil e onze), ninguém mais ocupava o imóvel. Além da multa, existem também débitos referentes aos meses de abril, maio e junho de 2022 (dois mil e vinte e dois), totalizando R\$ 751,80 (setecentos e cinquenta e um reais e oitenta centavos). A consumidora afirma que não realizou a retirada do medidor e, por esse motivo, dirigiu-se à delegacia mais próxima para registrar um Boletim de Ocorrência (Nº 931 - 25349 / 2025). Posteriormente, compareceu à agência da empresa reclamada mais próxima, apresentou o boletim de ocorrência e deu entrada em um processo na loja, com prazo de resposta de 30 (trinta) dias. A consumidora afirma que, em abril de 2024 (dois mil e vinte e quatro), já havia dado entrada nesse processo, mas não obteve resposta. Como não pode aguardar esse prazo, pois a residência precisa ser reformada para futura locação, e para isso é necessário o fornecimento de água, veio até a sede deste órgão para buscar uma solução pacífica e eficaz para o seu problema.

Pedido: Diante exposto requer a consumidora que seja retirado o valor da multa o mais rápido possível, para que possa solicitar a religação do fornecimento de água.

TRATATIVAS

07/02/2025 - **Audiência**

Situação: Aberta