

**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:** 25.02.0564.001.00086-3**Data/Hora de Abertura:** 25/02/2025 às 09:02:16**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 ADECY DE FIGUEIREDO FERREIRA**CPF do Consumidor:** 263.679.473-53**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	25.02.0564.001.00086-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

40 026624326BR ✓

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

Relata a parte consumidora que, em sua residência, a fatura de água estava no nome de seu sobrinho e que sua fatura vinha no valor de R\$ 60,00 (sessenta reais). Porém, ao notar que as faturas estavam aumentando de valor, solicitou a troca para o seu nome. No entanto, os valores continuaram vindo mais altos que o normal.

A consumidora afirma que foi até a loja da empresa ora reclamada e foi informada de que deveria parcelar ou pagar as faturas. Mesmo sem condições, pediu dinheiro emprestado para manter as



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ

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

contas em dia.

A reclamante compareceu à sede deste órgão no dia 29 de janeiro de 2025 e, ao entrarmos em contato com a ouvidoria da Cagece via WhatsApp, solicitamos uma vistoria em sua residência, sendo dado o prazo de **cinco dias úteis**. Porém, ninguém compareceu ao local. Assim, a consumidora retornou no dia 07 de fevereiro, quando novamente foi dado um prazo de **mais cinco dias úteis**.

Após esse prazo, um funcionário foi até sua residência e questionou se a caixa d'água era de fácil acesso. A consumidora informou que não, e o mesmo a orientou a contratar um serviço de caça-vazamentos. Ao contratar o serviço, foi constatado um vazamento do hidrômetro para a caixa d'água, e o problema foi resolvido.

A reclamante retornou à sede deste órgão para solicitar um reajuste nas faturas já pagas durante o período de vazamento, referentes aos seguintes meses: **Outubro de 2024:** R\$ 192,60 (cento e noventa e dois reais e sessenta centavos); **Novembro de 2024:** R\$ 115,40 (cento e quinze reais e quarenta centavos); **Dezembro de 2024:** R\$ 146,46 (cento e quarenta e seis reais e quarenta e seis centavos) e **Janeiro de 2025:** R\$ 323,22 (trezentos e vinte e três reais e vinte e dois centavos). Por esse motivo, veio até a sede deste órgão para tentar solucionar seu problema de forma pacífica e eficaz.

Pedido: Diante exposto a consumidora requer um reajuste e o ressarcimento dos valores pagos durante o período que estava com vazamento oculto.

TRATATIVAS

25/02/2025 - **Audiência**

Situação: Aberta