

**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: 24.11.0564.001.00053-3

Data/Hora de Abertura: 29/11/2024 às 11:01:15

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 LUIZA DA CONCEIÇÃO DOS SANTOS

CPF do Consumidor: 000.080.003-10

~~40030162963BR ✓~~~~40030284615BR ✓~~**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 | 24.11.0564.001.00053-301 |

**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:**

A parte consumidora, inscrita sob o nº 008429650, relata que, em sua fatura da Cagece referente ao mês de novembro, constava um aviso de corte no valor de R\$ 464,55 (quatrocentos e sessenta e quatro reais e cinquenta e cinco centavos), referente a serviços supostamente prestados pela Cagece. A consumidora imaginou que esse valor estaria relacionado a uma visita de vistoria realizada pela empresa reclamada no mês de outubro, quando foi alegado um vazamento oculto, e orientado que a consumidora deveria realizar a retirada do vazamento. Contudo, por questões financeiras, a reclamante não efetuou o reparo.



**PROCON**  
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR  
MARACANAÚ

**GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ**

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

Diante disso, a reclamante não entendeu a cobrança do referido valor, considerando que o serviço não foi executado. Em busca de esclarecimentos, compareceu à sede deste órgão, onde foi realizado contato com a ouvidoria da Cagece. Foi informado que o valor mencionado seria referente à fatura do mês de setembro.

A consumidora afirma que não recebeu a fatura de setembro em sua residência e também questiona a alegação de vazamento oculto, especialmente porque a alteração no consumo só foi registrada no mês de setembro, quando constaram 45 m<sup>3</sup>, enquanto no mês de outubro o consumo estabilizou, registrando 14 m<sup>3</sup>.

Por esses motivos, a consumidora solicita a realização de uma audiência para resolver a demanda de forma pacífica e eficaz.

**Pedido:** Diante exposto requer a consumidora que seja revisto o valor de setembro.

**TRATATIVAS**

29/11/2024 - Audiência

Situação: Aberta