

**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:** 25.01.0564.001.00067-3**Data/Hora de Abertura:** 28/01/2025 às 13:23:34**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 SILVIA HELENA DA SILVA**CPF do Consumidor:** 484.719.333-49**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	25.01.0564.001.00067-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO**Como Comprou/Contratou:** Loja física**Área:** Água, Energia, Gás**Assunto:** Água e Esgoto**Problema:** Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados**Relato:**

Relata a parte consumidora que, no mês de novembro de 2024, sua fatura não chegou à sua residência. Contudo, no dia 10 de dezembro de 2024, um fiscal foi até sua residência e informou que a fatura referente ao mês de novembro veio com um consumo mais alto que o normal, no valor de R\$ 1.344,31 (mil trezentos e quarenta e quatro reais e trinta e um centavos).

Foi realizada uma vistoria no local para verificar se havia algum vazamento oculto, mas nenhum erro na encanção foi constatado. Por esse motivo, a consumidora foi orientada a aguardar, pois



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ

COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR – PROCON MARACANAÚ

a fatura do mês de novembro seria abatida.

No mês de dezembro de 2024, a consumidora recebeu sua fatura no valor de R\$ 149,11 (cento e quarenta e nove reais e onze centavos), e a de janeiro de 2025 veio no valor de R\$ 175,58 (cento e setenta e cinco reais e cinquenta e oito centavos). Esses valores já são mais altos do que os das faturas anteriores, que normalmente eram em torno de R\$ 40,00 (quarenta reais).

A reclamante compareceu novamente à Enel e, ao chegar lá, foi surpreendida com a informação de uma nova fatura no valor de R\$ 573,80 (quinhentos e setenta e três reais e oitenta centavos), referente ao refaturamento da fatura do mês de novembro.

A consumidora não concorda com os valores cobrados e, por esse motivo, veio até a sede deste órgão para tentar solucionar o seu problema de forma pacífica e eficaz.

Pedido: Diante exposto requer a consumidora que seja faturado os suas faturas, de acordo com as faturas anteriores.

TRATATIVAS

28/01/2025 - **Audiência**

Situação: Aberta