



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: 25.05.0564.001.00057-3

Data/Hora de Abertura: 20/05/2025 às 10:42:43

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: ALINE XIMENES DE SOUZA

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: AUGUSTA BEATRIZ COSTA VIANA

CPF do Consumidor: 622.474.263-44

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	25.05.0564.001.00057-301

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 consumidora, conforme número de cliente 0012014311, relata que, nos meses de março e abril de 2025, foi informada sobre a ocorrência de um suposto vazamento de água, que teria gerado faturas nos valores de R\$ 10.220,22 (dez mil, duzentos e vinte reais e vinte e dois centavos) e R\$ 4.036,14 (quatro mil, trinta e seis reais e quatorze centavos), respectivamente.



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ
COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
PROCON MARACANAÚ

Inconformada com os valores cobrados, a consumidora entrou em contato com a Companhia de Água e Esgoto do Ceará – CAGECE, tendo sido registrados os seguintes protocolos de atendimento: 199147240, 199963261 e 199961207.

Após análise por parte da concessionária, foi constatado que não houve vazamento compatível com os valores elevados inicialmente cobrados. No entanto, a CAGECE identificou a existência de um vazamento oculto na tubulação localizada nas proximidades do hidrômetro da residência da consumidora. Como resultado, foram emitidas duas novas faturas, com valores refaturados de R\$ 474,69 (quatrocentos e setenta e quatro reais e sessenta e nove centavos) cada.

A consumidora, no entanto, informa que suas faturas mensais costumam variar entre R\$ 75,00 (setenta e cinco reais) e R\$ 80,00 (oitenta reais). Ressalta, ainda, que em nenhum momento esteve presente durante as vistorias realizadas pela empresa e que, por permanecer fora de casa durante todo o dia, considera incompatível o consumo registrado.

Pedido:

Dessa forma, a consumidora manifesta sua discordância quanto aos valores refaturados e requer o **refaturamento das faturas** mencionadas, uma vez que não reconhece o consumo registrado e entende que os valores cobrados não refletem sua realidade de uso.

TRATATIVAS

20/05/2025 - **Audiência**

Situação: Aberta