



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: 25.05.0564.001.00019-3

Data/Hora de Abertura: 12/05/2025 às 11:46:18

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: ROSÂNGELA RODRIGUES BARBOSA FLORENTINO

CPF do Consumidor: 639.401.323-49

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	25.05.0564.001.00019-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Água, Energia, Gás

Assunto: Água e Esgoto

Problema: Cobrança submetendo a ofensa, constrangimento ou ameaça

Relato:

Relata a reclamante que em Setembro/2024, solicitou a troca do seu medidor junto a Cagece, pois verificou que o registro da água da sua residência se encontrava exposto na calçada, correndo risco de ser violado ou furtado, segundo a reclamante a equipe da empresa ora reclamada não realizou o serviço, deixando no local apenas um comunicado de substituição do hidrômetro, continua a consumidora que em meados de Dezembro/2024 pagou a conta do



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

referido mês, deixando de realizar o pagamento da fatura anterior, por motivo de esquecimento, ocasionando na suspensão do fornecimento de água, porém a consumidora só veio notar essa suspensão 10 dias depois, porque a mesma possui 02(duas) caixas d'aguas de grande volume, logo depois a consumidora compareceu à loja da Cagece com fatura paga, solicitando a religação, foi enviada uma equipe para sua residência, porém a equipe constatou que houve o rompimento do lacre, ressalta a reclamante que só veio saber dessa informação de rompimento, quando compareceu novamente à loja para saber o motivo da não religação, a cliente não concordando com o que foi dito pela empresa reclamada, pois afirma veementemente que não rompeu nenhum lacre, acionou a polícia na própria unidade da Cagece, localizada no Shopping de Maracanaú, sendo informada pelo policial na frente das atendedoras que fizesse a religação por conta própria, além disso a atendente da Cagece perguntou se a cliente não poderia ir para casa de algum familiar, sendo negada essa possibilidade, pois seriam mais transtornos. Desta forma, não obtendo êxito na sua solicitação, a reclamante fez a própria religação e procurou este órgão munida de um boletim de ocorrência para buscar uma solução eficaz.

Pedido:

Desta forma, requer a consumidora a religação da sua conta, pedindo a retirada de qualquer multa de irregularidade e que a empresa ora reclamada realize o serviço de colocação do hidrômetro no local adequado.

TRATATIVAS

12/05/2025 - **Audiência**

Situação: Aberta