

**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:** 25.01.0564.001.00070-3**Data/Hora de Abertura:** 30/01/2025 às 14:42:01**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:** JOÃO DE PINHO VIEIRA FILHO**CPF do Consumidor:** 502.814.103-72**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	25.01.0564.001.00070-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO**Como Comprou/Contratou:** Loja física**Área:** Água, Energia, Gás**Assunto:** Água e Esgoto**Problema:** Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato**Relato:**

Relata a parte consumidora que sua fatura da Cagece do mês de janeiro de 2025 veio com um valor exorbitante, sendo o total de R\$ 216,50 (duzentos e dezesseis reais e cinquenta centavos). Ao analisar o seu consumo de volume em metros cúbicos (m³), que registrou 12 m³, notou que estava mais baixo que o do mês anterior, que foi de 13 m³, e o valor da fatura foi de R\$ 65,54 (sessenta e cinco reais e cinquenta e quatro centavos).



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ

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

O consumidor então entrou em contato com a empresa e foi informado de que o motivo da fatura ter vindo alta é que foi cobrado o consumo de 20 m³ de água, pois sua casa abastece dois pontos: um comercial e outro residencial. O consumidor afirma que, abaixo de sua casa, sua irmã possui um ponto comercial onde funciona um armazinho, com um banheiro, que é abastecido pelo mesmo hidrômetro da residência.

O consumidor não concorda em ter que pagar o triplo do valor por conta de um banheiro a mais no imóvel e, por isso, solicitou uma visita técnica. No dia 28/01/2025, técnicos foram até sua residência. O reclamante informou que o consumo do salão não chega nem a um metro cúbico e questionou o valor da taxa comercial. Foi informado que, para calcular esse valor, deveria subtrair o valor da fatura anterior do valor da fatura atual. Dessa forma, constatou-se que o valor da taxa comercial é de aproximadamente R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais).

Foi apresentada ao consumidor a proposta de que, caso retirasse o vaso sanitário e vedasse a torneira, poderia voltar a ser cobrado apenas pelo valor residencial. No entanto, o reclamante não concorda com esses valores abusivos e, por essa razão, veio até a sede deste órgão para tentar solucionar seu problema de forma pacífica e eficaz.

Pedido: Diante exposto requer o consumidor, que seja cobrado somente pelo consumo residencial.

TRATATIVAS

30/01/2025 - **Audiência**

Situação: Aberta