

**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:** 25.01.0564.001.00025-3**Data/Hora de Abertura:** 10/01/2025 às 12:01:39**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:** ALAN RAEI GOMES DOS SANTOS**CPF do Consumidor:** 061.056.183-95**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	25.01.0564.001.00025-301

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 em sua fatura da Cagece, referente ao mês 09, o consumo foi de 26 (vinte e seis metros cúbicos) gerando a fatura no valor de R\$ 323,22 (trezentos e vinte e três reais e vinte e dois centavos), onde esse valor é exorbitante, destoando das faturas dos meses anteriores, onde a média referente aos 6 meses anteriores da fatura citada foi de 17 (dezessete metros cúbicos). O consumidor então, no dia 27/11/2024, realizou a solicitação de verificação de consumo do medidor, onde foi cobrado o valor de R\$ 8,80 (oito reais e oitenta centavos) e dado o prazo até o dia 04/12/2024, segundo o número de atendimento 193671089. O consumidor



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ

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

informa que esteve todos esses dias em sua residência, porém não recebeu nenhum tipo de visita ou contato, então no dia 19/12/2024, solicitou novamente a verificação, onde novamente foi cobrado o valor de R\$ 8,80 (oito reais e oitenta centavos) e dado o prazo até o dia 27/12/2024, segundo o número de atendimento 194554480. Mais uma vez o consumidor ficou à espera da vistoria, mas não obteve êxito, então solicitou novamente a verificação, onde novamente foi cobrado o valor de R\$ 8,80 (oito reais e oitenta centavos) e dado o prazo até o dia 06/01/2024, com o número de atendimento 194752967. Como o consumidor já tinha solicitado 2 vezes a vistoria, foi cobrado e a vistoria não aconteceu, o consumidor então ligou para a ouvidoria da empresa ora reclamada no dia 27/12/2024, e no dia 03/01/2025 foram até sua residência e informaram que não havia nenhum tipo de vazamento. O consumidor afirma também que o fiscal informou que deveria esperar um parecer da Cagece via e-mail, porém até a presente data o consumidor não recebeu. Quando foi no dia 09/01/2025, foram até sua residência e realizaram o corte de fornecimento de água, sem nenhum tipo de aviso prévio. E pelo fato de o consumidor ter aberto uma solicitação de vistoria, o pagamento da fatura do mês de setembro ficava indisponível para pagamento, e as demais faturas, dos meses 10, 11 e 12, já tinham sido pagas. O consumidor então entrou em contato para a solicitação de religação, mas foi informado que só poderia religar caso parcelasse a fatura do mês 09. Então, pelo fato de ter criança em sua residência, se viu obrigado a aceitar o parcelamento, sendo necessário pagar o valor de R\$ 44,00 (quarenta e quatro reais) para solicitar a ligação de urgência. O consumidor ainda não concorda com o valor faturado no mês 09, principalmente após a comprovação de nenhum vazamento, e por esse motivo, veio até a sede deste órgão para tentar conseguir solucionar o seu problema de forma pacífica e eficaz.

Pedido: Diante exposto requer o consumidor que que seja refaturado o valor da fatura do mês de setembro.

TRATATIVAS

10/01/2025 - **Audiência**

Situação: Aberta