



**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:** 25.07.0564.001.00064-3

**Data/Hora de Abertura:** 22/07/2025 às 14:15:21

**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:** DAYANA ALENCAR RAMALHO

**CPF do Consumidor:** 030.967.613-45

**DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

---

| <b>Nome Fantasia</b> | <b>Razão Social</b>                 | <b>CNPJ/CPF</b>    | <b>Número de Atendimento</b> |
|----------------------|-------------------------------------|--------------------|------------------------------|
| Cagece               | Companhia de Água e Esgoto do Ceará | 07.040.108/0001-57 | 25.07.0564.001.00064-301     |

**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, inscrita sob o número 0398221-1, informa que residia em imóvel alugado, do qual se retirou em 05 de maio de 2025. No dia seguinte, 06 de maio de 2025, compareceu à unidade da CAGECE para solicitar o corte do fornecimento de água, além de quitar todos os débitos existentes até aquela data, com o intuito de encerrar a sua responsabilidade sobre a referida unidade consumidora.



**PROCON**  
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR  
**MARACANAÚ**

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

Conforme confirmado pela própria concessionária, o corte no fornecimento foi devidamente realizado em 09 de maio de 2025, atendendo à solicitação da consumidora.

Entretanto, em 16 de maio de 2025, uma equipe da CAGECE retornou ao local e constatou a existência de uma ligação clandestina de água, o que resultou na aplicação de uma multa em nome da consumidora.

A referida penalidade só foi de conhecimento da consumidora posteriormente, quando, ao retornar à CAGECE para tratar de outro assunto, foi surpreendida pela existência de um débito em seu nome, relacionado à ligação irregular. A consumidora declara ter recebido a informação com surpresa e indignação, pois já havia solicitado formalmente o desligamento do serviço e quitado todos os valores pendentes, não possuindo mais qualquer vínculo com o imóvel à época da visita da equipe da Cagece.

Alega ainda que tal multa poderá lhe causar prejuízos futuros, especialmente no que se refere à manutenção de seu nome em cadastros de crédito e no relacionamento com a concessionária. Dessa forma buscou o Procon para uma intermediação.

**Pedido:**

**Cancelamento da multa aplicada injustamente em seu nome;**

**Retirada imediata do débito indevido vinculado ao seu CPF.**

**TRATATIVAS**

---

22/07/2025 - **Audiência**

**Situação:** Aberta