



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.09.0564.001.00011-3

Data/Hora de Abertura: 03/09/2026 às 09:43:04

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: Tiago Lima Bezerra

CPF do Consumidor: 066.162.393-90

Nome do Procurador: Lidiane Soares da Silva

CPF do Procurador: 015.639.313-11

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	26.09.0564.001.00011-301

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:

Relata o consumidor, titular da inscrição nº 6958303, que suas faturas de água e esgoto costumam apresentar valores na faixa de R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais). Contudo, afirma que a fatura referente ao mês de julho de 2026 foi emitida no valor de R\$ 1.481,89 (mil, quatrocentos e oitenta e um reais e oitenta e nove centavos), valor com o qual não concorda.



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

Aduz que, diante do valor excessivo, procurou a Cagece, ocasião em que um funcionário da empresa compareceu à sua residência para realizar uma vistoria. Segundo relata, o funcionário informou que teria sido identificado um vazamento oculto, tendo, inclusive, indicado uma pessoa para verificar a possível existência do vazamento.

Relata que, seguindo a orientação recebida, contratou um técnico particular para realizar a verificação, porém não foi identificado qualquer vazamento no imóvel. Posteriormente, solicitou uma vistoria no hidrômetro, a qual foi realizada pela Cagece, entretanto, afirma que não recebeu uma resposta precisa acerca do resultado da referida análise.

Diante disso, o consumidor buscou este órgão de proteção e defesa do consumidor e solicitou uma nova vistoria por parte da Cagece, sendo gerado o protocolo nº 220429881. Afirma que, posteriormente, recebeu a visita de um funcionário da empresa, o qual realizou nova verificação no imóvel, não tendo identificado qualquer vazamento.

Aduz, ainda, que entrou novamente em contato com a Cagece e, após análise da situação, a fatura anteriormente emitida no valor de R\$ 1.481,89 foi refaturada para R\$ 787,86 (setecentos e oitenta e sete reais e oitenta e seis centavos). Contudo, afirma que o referido valor permanecia excessivamente elevado e incompatível com seu consumo habitual.

Relata que, diante da permanência da cobrança considerada excessiva, retornou a este órgão de proteção e defesa do consumidor, ocasião em que a fatura foi novamente refaturada, desta vez para o valor de R\$ 384,88 (trezentos e oitenta e quatro reais e oitenta e oito centavos), conforme protocolo nº 221004334. Entretanto, afirma que, mesmo após o novo refaturamento, o valor permanece elevado e incompatível com seu consumo habitual.

Acrescenta que a fatura referente ao mês de agosto de 2026 foi emitida no valor de R\$ 273,40 (duzentos e setenta e três reais e quarenta centavos), valor que também considera excessivo e com o qual não concorda.

Diante dos valores apresentados e da ausência de solução satisfatória, buscou este órgão de proteção e defesa do consumidor, visando à intermediação da demanda.

Pedido: Requer o consumidor o refaturamento da fatura no valor de R\$ 384,88 (trezentos e oitenta e quatro reais e oitenta e oito centavos), bem como o refaturamento da fatura referente ao mês de agosto de 2026, no valor de R\$ 273,40 (duzentos e setenta e três reais e quarenta centavos).

TRATATIVAS

03/09/2026 - **Audiência**

Situação: Aberta