



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: 25.06.0564.001.00059-3

Data/Hora de Abertura: 23/06/2025 às 14:58:59

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: ANTÔNIO MARCOS DA SILVA

CPF do Consumidor: 077.665.344-01

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	25.06.0564.001.00059-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Água, Energia, Gás

Assunto: Água e Esgoto

Problema: Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados

Relato:

O consumidor, inscrito sob o número 0011246286, relata que suas faturas mensais de água vinham, em média, no valor de R\$ 45,00 (quarenta e cinco reais). No entanto, no mês de janeiro de 2025, foi surpreendido com uma cobrança no valor de R\$ 4.288,39 (quatro mil, duzentos e oitenta e oito reais e trinta e nove centavos), valor completamente incompatível com seu histórico de consumo.



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

Diante da anormalidade, o consumidor dirigiu-se à unidade da Cagece, onde foi orientado a comparecer à Casa do Cidadão para realizar um procedimento que resultaria no congelamento da referida fatura. Após esse procedimento, a empresa reclamada realizou uma limpeza no hidrômetro, sem prévia comunicação ao consumidor.

A partir de então, as contas seguintes passaram a vir novamente com valores elevados, variando entre R\$ 80,00(Oitenta Reais) e R\$ 266,96(Duzentos e sessenta e seis reais e noventa e seis centavos, fora do padrão habitual. O consumidor retornou à Cagece, ocasião em que uma equipe técnica foi enviada à sua residência. Contudo, não foi constatada nenhuma ocorrência de vazamento ou qualquer anormalidade nas instalações hidráulicas internas.

Diante da ausência de solução efetiva, o consumidor buscou o Procon para intermediação do conflito. O órgão, ao entrar em contato com a Cagece, foi informado de que uma nova avaliação seria realizada.

Pedido:

Considerando o exposto, e tendo em vista que os valores cobrados não correspondem ao consumo real, o consumidor requer o refaturamento das faturas com valores compatíveis com sua média histórica de consumo.

TRATATIVAS

23/06/2025 - **Audiência**

Situação: Aberta