



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.06.0564.001.00027-3

Data/Hora de Abertura: 15/06/2026 às 13:38:50

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: ALINE XIMENES DE SOUZA

Origem do Atendimento: Telefone

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: ANA REIJANE LIMA GOMES

CPF do Consumidor: 390.970.133-72

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	26.06.0564.001.00027-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Água, Energia, Gás

Assunto: Água e Esgoto

Problema: Renegociação / parcelamento de dívida

Relato:

Relata a consumidora, conforme inscrição nº 62006401, que recebeu fatura de consumo de água referente ao mês de maio de 2026 no valor de R\$ 898,62 (oitocentos e noventa e oito reais e sessenta e dois centavos). Inconformada com o montante cobrado, por considerá-lo excessivamente elevado em comparação ao seu consumo habitual, buscou atendimento junto a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor.



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

Informa que, após intermediação deste Órgão, foi realizado contato com a fornecedora reclamada, ocasião em que foi esclarecido que o valor faturado decorreria de acúmulo de leituras não realizadas, em razão da impossibilidade de coleta da leitura do hidrômetro, uma vez que a caixa de proteção encontrava-se suja e embaçada, dificultando a visualização do consumo. A consumidora afirma, inclusive, que já havia solicitado a limpeza da referida caixa.

Aduz que, após a análise do caso, a fornecedora procedeu ao refaturamento da conta, reduzindo o valor originalmente cobrado de R\$ 898,62 para R\$ 624,18 (seiscentos e vinte e quatro reais e dezoito centavos).

Contudo, a consumidora sustenta que, mesmo após o refaturamento, o valor permanece elevado e incompatível com sua capacidade financeira, motivo pelo qual busca fazer um parcelamento.

Pedido: Requer a consumidora o parcelamento do débito no valor de R\$ 624,18 (seiscentos e vinte e quatro reais e dezoito centavos), em condições compatíveis com sua capacidade de pagamento.

TRATATIVAS

15/06/2026 - **Telefone**

Fornecedor: Companhia de Água e Esgoto do Ceará

Resultado por Fornecedor: Resolvida

Resposta do Fornecedor:

CERTIDÃO

TRATATIVA POR TELEFONE

PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO

Número de Atendimento: 2606056400100027301

Reclamante/Consumidor(a): ANA REIJANE LIMA GOMES , **CNPJ/CPF:** 390.970.133-72 ,
Endereço: Rua Francisco Firmino - 2 - Centro - Maracanaú - CE - 61900-120 , **Telefone:** (85) 98820-9194 , **E-mail:** .

Procurador(a): , **CNPJ/CPF:** , **Telefone:** , **E-mail:** .

Reclamado/Fornecedor: Companhia de Água e Esgoto do Ceará ,
CPF/CNPJ: 07.040.108/0001-57 , **Endereço:** Rua Desembargador Lauro Nogueira - Nº 1500 -



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

SHOPPINGRIOMAR - PISO E2 - LOJA 247 - Papicu - Fortaleza - CE - 60176-065 .

Certifico para os devidos fins, que o(a) Consumidor(a) Sr(a). ANA REIJANE LIMA GOMES , compareceu a este Órgão de Defesa do Consumidor (Procon Municipal de Maracanaú) para fazer uma reclamação nos termos abaixo:

Relato:

Relata a consumidora, conforme inscrição nº 62006401, que recebeu fatura de consumo de água referente ao mês de maio de 2026 no valor de R\$ 898,62 (oitocentos e noventa e oito reais e sessenta e dois centavos). Inconformada com o montante cobrado, por considerá-lo excessivamente elevado em comparação ao seu consumo habitual, buscou atendimento junto a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor.

Informa que, após intermediação deste Órgão, foi realizado contato com a fornecedora reclamada, ocasião em que foi esclarecido que o valor faturado decorreria de acúmulo de leituras não realizadas, em razão da impossibilidade de coleta da leitura do hidrômetro, uma vez que a caixa de proteção encontrava-se suja e embaçada, dificultando a visualização do consumo. A consumidora afirma, inclusive, que já havia solicitado a limpeza da referida caixa que foi realizada no dia 12/06/2026.

Aduz que, após a análise do caso, a fornecedora procedeu ao refaturamento da conta, reduzindo o valor originalmente cobrado de R\$ 898,62(oitocentos e noventa e oito reais e sessenta e dois centavos) para R\$ 624,18 (seiscentos e vinte e quatro reais e dezoito centavos).

Contudo, a consumidora sustenta que, mesmo após o refaturamento, o valor permanece elevado e incompatível com sua capacidade financeira, motivo pelo qual busca fazer um parcelamento.

Pedido: Requer a consumidora o parcelamento do débito no valor de R\$ 624,18 (seiscentos e vinte e quatro reais e dezoito centavos), em condições compatíveis com sua capacidade de pagamento.

Diante da solicitação do reclamante, confirmo que após tratativa realizada por telefone junto a Empresa Companhia de Água e Esgoto do Ceará , que apresentou a seguinte proposta de acordo para a Consumidora Ana Reijane Lima Gomes. Um acordo para pagamento de entrada de R\$ 500(quinzentos reais) mais 02(duas) parcelas de 68,63(última parcela de R\$ 68,64), totalizando o valor de R\$ 637,27(seiscentos e trinta e sete reais e vinte e sete centavos) . Após análise da proposta pela consumidora, esta aceitou e deu sua demanda como resolvida.



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

Dito isto, e ACORDO FIRMADO entre as partes desta reclamação, encaminho a presente demanda ao Setor Jurídico para análise, determinação e demais atos que entender necessários.

Nada mais para constar no momento, vai assinado pelo(a) atendente e pelo(a) consumidor(a).

Maracanaú, 15 de Junho de 2026 .

ALINE XIMENES DE SOUZA (Atendente)

ANA REIJANE LIMA GOMES (Consumidor(a))