



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 25.10.0564.001.00064-3

Data/Hora de Abertura: 21/10/2025 às 14:14:10

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: PAULO DAVI PESSOA BASTOS PONTES

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: MARIA MÔNICA OLIVEIRA DA SILVA

CPF do Consumidor: 024.142.123-30

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	25.10.0564.001.00064-301

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:

A consumidora, inscrita sob o número 8655324, relata que recebeu, em sua residência, duas faturas com valores extremamente elevados, sendo uma no valor de R\$ 1.080,00 (mil e oitenta reais) e outra no valor de R\$ 880,00 (oitocentos e oitenta reais). Estranhando os referidos valores, a consumidora entrou em contato com a empresa reclamada, tendo sido informada de que poderia se tratar de vazamentos ocultos.



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

Diante disso, a consumidora contratou duas empresas distintas, as quais realizaram vistorias técnicas e emitiram laudos que confirmaram a existência de vazamentos ocultos. De posse desses documentos, a consumidora os apresentou à reclamada, que procedeu ao refaturamento de apenas uma das contas: a fatura originalmente no valor de R\$ 1.080,00 (mil e oitenta reais) foi reduzida para R\$ 1.011,00 (mil e onze reais), diferença que, segundo a consumidora, foi irrisória. A fatura de menor valor, no entanto, permaneceu inalterada, sem refaturamento.

Sem obter êxito na resolução da demanda diretamente com a empresa reclamada, a consumidora dirigiu-se à sede deste órgão de defesa do consumidor em busca de uma solução efetiva para o impasse.

Pedido:

Diante do exposto, a consumidora requer o refaturamento de ambas as faturas.

TRATATIVAS

21/10/2025 - **Audiência**

Situação: Aberta