



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 25.12.0564.001.00022-3

Data/Hora de Abertura: 11/12/2025 às 09:30:02

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: FERNANDO BEZERRA DOS SANTOS

CPF do Consumidor: 637.004.333-87

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	25.12.0564.001.00022-301

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, inscrito sob o nº 36471143, que suas faturas de água costumam apresentar valor médio de R\$ 65,00 (sessenta e cinco reais). Contudo, na leitura referente ao mês de novembro de 2025, o consumidor não recebeu a fatura e não observou a passagem do leiturista. Dias depois, recebeu a visita de um fiscal da concessionária, que informou a existência de uma solicitação de uma vistoria e solicitou autorização para verificar a residência, a fim de identificar possível vazamento. Após analisar os vasos sanitários, o fiscal afirmou que o valor do consumo



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

estava bastante elevado, mas não informou o valor que estava sendo cobrado, pedindo para o consumidor buscar a Cagece.

Diante da situação, o consumidor procurou a Cagece e constatou que o débito registrado era de aproximadamente R\$ 1.300,00 (mil e trezentos reais). Em razão disso, abriu reclamação administrativa, sendo a fatura posteriormente refaturada para o valor de R\$ 601,33 (seiscentos e um reais e trinta e três centavos). Ainda assim, o consumidor discorda do montante cobrado, considerando que permanece fora de casa durante a maior parte do dia, permanecendo apenas uma pessoa no imóvel, o que não justificaria consumo tão elevado.

Pedido: Dessa forma, requer o consumidor o refaturamento real e proporcional ao seu efetivo consumo.

TRATATIVAS

11/12/2025 - **Audiência**

Situação: Aberta