



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 25.10.0564.001.00089-3

Data/Hora de Abertura: 30/10/2025 às 13:30:35

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: MARIA ERIDAN DA PENHA

CPF do Consumidor: 532.247.953-87

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	25.10.0564.001.00089-301

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:

Relata a consumidora que possui dois imóveis, inscritos sob os números 4334892 e 12918989. Informa que as faturas emitidas pela Cagece apresentaram valores elevados.

Em relação à inscrição nº 4334892, esclarece que houve alteração de padrão, resultando na emissão de três faturas nos valores de R\$ 297,55 (duzentos e noventa e sete reais e cinquenta e cinco centavos), R\$ 292,03 (duzentos e noventa e dois reais e três centavos) e R\$ 291,84



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

(duzentos e noventa e um reais e oitenta e quatro centavos). A consumidora informa que realizou uma melhoria no imóvel, mas não considera justa a mudança nos valores, uma vez que não houve aumento no consumo.

Quanto à inscrição nº 12918989, relata que a fatura foi emitida no valor de R\$ 800,00 (oitocentos reais). Após reclamação junto à Cagece, o valor foi retificado para R\$ 400,00 (quatrocentos reais). A empresa informou que o montante corresponderia a medições não registradas entre os meses de maio a agosto de 2025, equivalentes a três meses de consumo.

Diante do exposto, a consumidora contesta a justificativa apresentada, por entender que os valores não correspondem à realidade do consumo, razão pela qual buscou o Procon em busca de intermediação para a solução do problema.

Pedido: Requer a consumidora o refaturamento das faturas correspondentes às duas inscrições.

TRATATIVAS

30/10/2025 - **Audiência**

Situação: Aberta