



**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:** 25.07.0564.001.00089-3

**Data/Hora de Abertura:** 29/07/2025 às 11:09:20

**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:** JOÃO MARCIO SOARES MORAIS

**CPF do Consumidor:** 390.954.873-34

**DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

---

| <b>Nome Fantasia</b> | <b>Razão Social</b>                 | <b>CNPJ/CPF</b>    | <b>Número de Atendimento</b> |
|----------------------|-------------------------------------|--------------------|------------------------------|
| Cagece               | Companhia de Água e Esgoto do Ceará | 07.040.108/0001-57 | 25.07.0564.001.00089-301     |

**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 o consumidor, identificado pelo número de cliente 8016852, que suas faturas vinham sendo emitidas com valores entre R\$ 50,00 (cinquenta reais) e R\$ 60,00 (sessenta reais), compatíveis com seu padrão habitual de consumo. Contudo, a partir de março de 2025, as faturas passaram a apresentar um aumento significativo, mesmo com o volume de consumo permanecendo na mesma média dos meses anteriores.



**PROCON**  
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR  
**MARACANAÚ**

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

O consumidor buscou esclarecimentos junto à Cagece, onde foi informado de que não poderia ser tomada nenhuma providência naquele momento. Na expectativa de que os valores se normalizassem nos meses seguintes, aguardou, mas as cobranças continuaram elevadas.

Em busca de solução, o consumidor recorreu ao Procon e, ao entrar em contato com a ouvidoria da concessionária, foi informado de que houve uma alteração na classificação do imóvel, que teria sido identificado como comércio. Entretanto, o reclamante esclareceu que se trata de um local simples, não justificando o aumento do consumo nem a alteração na categoria.

**Pedido:**

**Diante do exposto, requer o consumidor que seja realizada uma análise detalhada das faturas e o consequente refaturamento, considerando o histórico regular de consumo e a incompatibilidade da nova classificação com a realidade do imóvel.**

**TRATATIVAS**

---

**29/07/2025 - Audiência**

**Situação: Aberta**