



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 25.10.0564.001.00004-3

Data/Hora de Abertura: 01/10/2025 às 11:46:04

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: FRANCISCA ALVES DE OLIVEIRA

CPF do Consumidor: 313.443.133-53

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	25.10.0564.001.00004-301

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, conforme sua inscrição 1991922 junto à concessionária, que suas faturas de consumo de água vinham sendo emitidas regularmente, e que, embora o hidrômetro da residência esteja localizado em área interna, a leitura sempre foi realizada mensalmente pelos funcionários da empresa CAGECE, uma vez que a consumidora se mantém atenta e presente para permitir o acesso.



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

Contudo, no mês de Setembro de 2025, a fatura foi emitida com valor extremamente elevado, alcançando aproximadamente R\$ 3.000,00 (três mil reais). Posteriormente, esse valor foi retificado para cerca de R\$ 1.221,04 (mil, duzentos e vinte e um reais e quatro centavos), o que, ainda assim, é considerado abusivo e injustificável pela consumidora, que afirma não haver qualquer vazamento no imóvel.

Em busca de esclarecimentos, a consumidora dirigiu-se a um posto de atendimento da CAGECE, onde foi informada de que o valor atual seria referente a “leituras não registradas” nos meses anteriores. Segundo a empresa, a consumidora teria sido cobrada, durante um período, por um consumo médio de 12m³ a 13m³, quando, na realidade, o consumo real estimado seria de 24m³ mensais.

A consumidora, no entanto, contesta tal justificativa, alegando que não foi previamente informada da suposta diferença, tampouco recebeu qualquer aviso sobre falhas na leitura anterior. Além disso, reforça que a medição sempre foi realizada de forma presencial e visualizada pela própria consumidora, não sendo plausível a alegação de que a leitura não era registrada.

Diante da ausência de transparência e da cobrança considerada excessiva, a consumidora recorre ao Procon na tentativa de solução amigável para o caso.

Pedido:

Requer o refaturamento da fatura no valor de R\$ 1.221,04 (mil, duzentos e vinte e um reais e quatro centavos), com base em média de consumo real e justo, compatível com os meses anteriores, descartando-se cobranças retroativas não devidamente justificadas e previamente comunicadas.

TRATATIVAS

01/10/2025 - **Audiência**

Situação: Aberta