



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: 25.06.0564.001.00030-3

Data/Hora de Abertura: 11/06/2025 às 10:11:15

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: ANTONIO ANGELA DE SOUSA DANTAS

CPF do Consumidor: 735.973.333-20

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	25.06.0564.001.00030-301

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, com número de cliente nº 004284950, que as faturas de água referentes aos meses de abril de 2025 e maio de 2025 foram emitidas com os valores de R\$ 750,09 (setecentos e cinquenta reais e nove centavos) e R\$ 527,02 (quinhentos e vinte e sete reais e dois centavos), respectivamente. Tais valores são incompatíveis com o padrão de consumo habitual da unidade consumidora, o que motivou a busca por esclarecimentos junto à Cagece.



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

Após o contato, a concessionária enviou um técnico ao local, que não constatou nenhum vazamento. Contudo, o fiscal orientou a troca da boia, procedimento que foi devidamente realizado pela consumidora.

Diante da persistência do valor elevado e da ausência de justificativa técnica aparente, a consumidora recorreu ao Procon, solicitando intermediação. Em contato com a Ouvidoria da Cagece, a atendente Ívina questionou se havia interesse na realização de análise do medidor, ao que a consumidora concordou. A solicitação gerou o protocolo nº 201473450.

Pedido: Diante de todo o exposto, a consumidora requer o refaturamento das faturas dos meses de abril e maio de 2025, considerando que os valores cobrados fogem totalmente da normalidade do consumo histórico da residência, não sendo identificada nenhuma falha que justificasse tal aumento.

TRATATIVAS

11/06/2025 - **Audiência**

Situação: Aberta