



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 25.11.0564.001.00017-3

Data/Hora de Abertura: 11/11/2025 às 08:28:29

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: PAULO DAVI PESSOA BASTOS PONTES

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: ADRIENE GOMES RIBEIRO

CPF do Consumidor: 006.075.793-07

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	25.11.0564.001.00017-301

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:

A consumidora, inscrita sob o número 7770936, relata que permaneceu aproximadamente três meses sem receber suas faturas. Quando recebeu a fatura referente ao mês de outubro de 2025, surpreendeu-se com o valor de R\$ 2.066,37 (dois mil e sessenta e seis reais e trinta e sete centavos).



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

Ao procurar a empresa reclamada, foi informada da existência de uma multa no valor de R\$ 325,50 (trezentos e vinte e cinco reais e cinquenta centavos) e de uma cobrança referente a um pedido de religação urgente no valor de R\$ 40,46 (quarenta reais e quarenta e seis centavos). Contudo, a consumidora afirma que não lhe foram prestadas explicações quanto à razão ou à origem da referida multa. Quanto ao pedido de religação, alega não ter solicitado corte nem religação do serviço.

Diante da ausência de auxílio por parte da reclamada, a consumidora dirigiu-se à sede deste órgão em busca de uma solução eficaz.

Pedido:

Diante do exposto, a consumidora requer o refaturamento da fatura do mês de outubro de 2025, bem como esclarecimentos acerca da multa aplicada, do pedido de religação e do suposto pedido de corte, os quais considera indevidos.

TRATATIVAS

11/11/2025 - **Audiência**

Situação: Aberta