



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.02.0564.001.00001-3

Data/Hora de Abertura: 02/02/2026 às 14:38:33

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: CARLA PATRICIA NASCIMENTO DA SILVA

CPF do Consumidor: 011.821.433-00

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	26.02.0564.001.00001-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Água, Energia, Gás

Assunto: Água e Esgoto

Problema: Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores

Relato:

Relata a consumidora, de número 4150007, que desde o mês de agosto vem percebendo um aumento significativo em sua fatura de água. Na fatura referente ao mês de dezembro, no valor de R\$ 486,75 (quatrocentos e oitenta e seis reais e setenta e cinco centavos), constatou que os valores estavam excessivamente elevados.



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

Diante disso, a consumidora entrou em contato com a reclamada, sendo informada de que o aumento poderia ser decorrente de um possível vazamento. Foi realizada uma vistoria em sua residência e, na ocasião, o funcionário da reclamada indicou a contratação de um serviço especializado de caça-vazamentos. Após a contratação, foi de fato constatada a existência de vazamento, conforme laudo técnico emitido.

Ao retornar à reclamada e apresentar o referido laudo, a consumidora foi informada de que a fatura seria refaturada. Contudo, ao receber a fatura do mês de janeiro de 2026, no valor de R\$ 312,71 (trezentos e doze reais e setenta e um centavos), verificou que o montante ainda permanecia elevado.

Não obtendo êxito na resolução da demanda junto à reclamada, uma vez que as tentativas de contato tornaram-se infrutíferas, a consumidora dirigiu-se até a sede deste órgão em busca de uma solução eficaz.

Pedido:

Diante do exposto, a consumidora requer esclarecimentos, o refaturamento da fatura questionada e que as faturas subsequentes sejam emitidas de forma condizente com o consumo real.

TRATATIVAS

02/02/2026 - **Audiência**

Situação: Aberta