



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.01.0564.001.00005-3

Data/Hora de Abertura: 05/01/2026 às 11:39:56

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: LANA MARA DA SILVA DE SOUSA

CPF do Consumidor: 061.787.783-17

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	26.01.0564.001.00005-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Água, Energia, Gás

Assunto: Água e Esgoto

Problema: Cobrança por serviço não fornecido/ em desacordo com a utilização / fora do prazo

Relato:

Relata a consumidora, conforme número de inscrição nº 012973815, que suas faturas de abastecimento de água passaram a apresentar valores excessivamente elevados a partir do mês de maio de 2025. Informa que, diante da situação, entrou em contato diversas vezes com a concessionária Cagece, ocasião em que foram realizados refaturamentos; contudo, os valores permaneceram incompatíveis com sua realidade de consumo. Tal situação perdurou por vários meses, resultando no acúmulo das faturas, na impossibilidade de pagamento e,



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

consequentemente, no corte do fornecimento de água. Diante disso, a consumidora viu-se obrigada a realizar o parcelamento do débito, embora continuasse registrando reclamações administrativas, todas sem êxito.

Acrescenta que, em novembro de 2025, protocolou requerimento formal contestando os valores cobrados, destacando que em sua residência residem apenas ela e duas crianças, possuindo somente um chuveiro e duas torneiras, além de não dispor de caixa d'água, o que reforça a incompatibilidade do consumo faturado. Todavia, ainda não obteve qualquer resposta por parte da concessionária, razão pela qual recorreu a este órgão para fins de intermediação.

Pedido: Requer, por fim, o refaturamento das faturas cobradas em desacordo com sua efetiva realidade de consumo.

TRATATIVAS

05/01/2026 - **Audiência**

Situação: Aberta