



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: 25.07.0564.001.00096-3

Data/Hora de Abertura: 31/07/2025 às 10:33:36

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: VERA LUCIA DE OLIVEIRA TÁVORA

CPF do Consumidor: 123.662.773-34

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	25.07.0564.001.00096-301

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:

A consumidora com número de cliente 4332393 informa que, até o ano de 2024, as faturas de água vinham com valores compatíveis com seu consumo habitual. Contudo, nesse mesmo ano, o hidrômetro de sua residência foi quebrado e substituído pela concessionária sem sua autorização ou qualquer tipo de aviso prévio.



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

Após a troca do equipamento, as faturas passaram a vir com valores excessivamente altos e incompatíveis com seu padrão de consumo, o que causou grande estranheza. Em determinada ocasião, mesmo não concordando com os valores cobrados, foi obrigada a realizar um parcelamento para obter o religamento do fornecimento de água, que havia sido interrompido.

A consumidora destaca que aceitou o parcelamento por necessidade, uma vez que é idosa, aposentada, com renda limitada, e reside com uma criança com deficiência mental, necessitando de água para garantir condições mínimas de higiene e cuidado. Diante disso, não teve alternativa a não ser fazer o parcelamento, mesmo sem concordar com os valores cobrados, mas nos meses posteriores as suas faturas continuaram vindo com valores altíssimos.

Sem obter solução junto à concessionária, a consumidora buscou o Procon como forma de intermediação e apoio.

Pedido:

A revisão das faturas emitidas.

O refaturamento com base no histórico de consumo anterior e de acordo com sua real necessidade de uso.

TRATATIVAS

31/07/2025 - Audiência

Situação: Aberta