



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.01.0564.001.00032-3

Data/Hora de Abertura: 13/01/2026 às 09:40:26

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: OSNILDO CORREIA LIMA

CPF do Consumidor: 165.842.283-04

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	26.01.0564.001.00032-301

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 o consumidor, conforme número de inscrição nº 5869412, que suas faturas de água apresentavam, habitualmente, consumo médio entre 7 e 8 metros cúbicos. Informa que, no mês de dezembro de 2025, ele e sua família permaneceram aproximadamente 10 (dez) dias em viagem, período em que o imóvel ficou ocupado por apenas uma pessoa. No entanto, a fatura referente à competência dezembro/2025 apresentou aumento significativo no consumo, passando a registrar 17 (dezessete) metros cúbicos.



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

Afirma o consumidor que não concorda com a cobrança e com o valor elevado da referida fatura. Diante da situação, procedeu à verificação do hidrômetro do imóvel e constatou que o medidor havia sido substituído justamente no período em que ocorreu o aumento do consumo, sem qualquer aviso ou comunicação prévia. Ressalta que tomou conhecimento da troca apenas ao observar que o número do medidor informado na fatura era diverso do anteriormente registrado.

Diante dos fatos, o consumidor buscou o PROCON com o objetivo de obter intermediação para a solução da demanda.

Pedido: Requer, por fim, o refaturamento da fatura questionada, bem como a realização de análise acerca da substituição do medidor e da correção dos valores cobrados.

TRATATIVAS

13/01/2026 - **Audiência**

Situação: Aberta